ANNUAL REPORT

2005/2006

Ombudsman

NEW BRUNSWICK
NOUVEAU-BRUNSWICK

October 23, 2006

Ms. Loredana Catalli Sonier
Clerk
Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, N.B.

Madam:

Pursuant to Section 25(1) of the ***Ombudsman Act*** and Section 36 of the ***Civil Service Act***, I have the honour to present the Thirty-ninth Annual Report of the Ombudsman for the period of April 1, 2005 to March 31, 2006.

Respectfully submitted,

Bernard Richard

Ombudsman

TO REACH YOUR OMBUDSMAN

Write : **Office of the Ombudsman**
P.O. Box 6000
767 Brunswick Street
Fredericton, N.B.
E3B 5H1

Telephone: **(506) 453-2789**
1 (888) 465-1100 (Toll free)

Fax: **(506) 453-5599**

E-mail: **nbombud@gnb.ca**

In Person: **For appointment**
Telephone (506) 453-2789
(Toll free) 1 (888) 465-1100

Website: **www.gnb.ca Keyword: Ombudsman**

Mission Statement

Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman strives to ensure that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.

Contents

	Page
Mission Statement	3
From the Ombudsman	5
Ombudsman Recommendations: Trying to make the System Work	8
Case Summaries	15
Statutory Responsibilities	20
Goals	21
Handling Complaints-Flow Charts	22
The Ombudsman	23
Performance Indicators	24
Financial Information	25
Office of the Ombudsman - Employees	26
Ombudsman Act	27
Right to Information Act	33
Civil Service Act	37
Protection of Personal Information Act	41
Summary of 2005/2006 Statistics	44
Statistical Table – Number and Outcome of Complaints	46
Types of Complaints by Department	47
Charts	58

FROM THE OMBUDSMAN

This is my third Annual Report as New Brunswick's Ombudsman covering my second full year in office (April 1, 2005 to March 31, 2006). An examination of the statistics for the year will confirm that, in terms of numbers, the workload remained high, as was the case the previous year. As I have stated in the past, the office continues to lack the resources it needs to provide adequate services to the people of New Brunswick. We have the broadest mandate of any Ombudsman office in Canada, combining responsibility for general complaints against all government departments, agencies, crown corporations and municipalities with right to information, privacy and civil service appeals. When compared to our sister province of Nova Scotia (which has a separate office for information and privacy complaints) or Manitoba (which has a similar mandate except for civil service appeals) the shortfall is even more staggering. The reality of this scarcity of funding becomes inescapably undeniable when you focus in on the areas of privacy and access to information. The table below, recently prepared by the Canadian Centre for Policy Alternatives and which I have updated with information from my office and the Manitoba Ombudsman gives a troubling snapshot of the meager public sector investment in Access and Privacy issues in our province. I can only hope that the new government will address this issue.

This being said, the members of our staff, with occasional help from contract and student employees, continue to provide as much help as is possible to our complainants. I remain as committed today as on my first day on the job to ensuring that open government means just that, that children and youth are nurtured and protected, that seniors are not forgotten and that individual citizens are treated fairly by a bureaucracy that, though well intentioned, is not always sensitive to exceptional circumstances.

In this report I have decided to pause, consider and expose to New Brunswickers the manner in which our recommendations are received and treated by the civil service and government. That does not mean that we are no longer investigating systemic complaints. In fact, we are currently examining the services provided to high risk youth in our province and the appeal process available with regard to several government programs. We are also working on a manual on administrative fairness that we hope could become a useful tool for citizens as well as the civil service. We

will report on these separately during the course of the next several months. It is time to examine each of the fifteen(15) systemic recommendations contained in our 2003-04 and 2004-05 Annual Reports and decide whether this is a useful exercise for the Ombudsman Office, and more importantly, for the people of New Brunswick. As I explained in my first report, previous Ombudsman have chosen not to use the Annual Report for this purpose. It is therefore, in my estimation, prudent to take a second look at the practice.

During the course of the year in question, I have accepted many invitations to meet with and speak to groups wanting to know more about the work that we do and anxious to share their concerns. This is, in my view, an important part of my responsibilities and will continue to take up a considerable amount of my time.

Finally, this year I agreed to accept the presidency of the Forum of Canadian Ombudsman (FCO). This organization includes Ombudsman from across Canada who work at the provincial, federal, municipal, university and private sector levels. It provides a network for comparing best practices, exchanging ideas and providing training for employees in our respective offices. It has allowed me to improve my knowledge and grasp of the concept of independent oversight and accountability while contributing to bettering the tools of governance in other jurisdictions. As well, in November 2005, I was asked to serve as vice-president of l'Assocation des ombudsmans et médiateurs de la francophonie(AOMF) which has similar goals as that of the FCO with particular emphasis on supporting the development of Ombudsman services in French speaking nations throughout the world. I continue to hold both positions.

In conclusion, I want once again to emphasize that our priorities remain the handling of individual complaints, the mediation of disputes and the search for solutions when these are available under the laws of our province. We are committed to bridging the gap between the citizenry and the civil service when misunderstanding or disagreements occur. We are determined, within the limitations of our mandate and resources, to be accessible, proactive and diligent. While realizing that not every problem can be resolved, we work in the hope that in almost every case, the relationship between the citizen and the administration can be improved.

Bernard Richard
Ombudsman

Table 4: Spending by Information and Privacy Office Per Capita, by Province				
Province	Population	Spending by Information and Privacy Office	Spending per capita	Rank
Newfoundland	514,409	$301,500	$0.59	6
Prince Edward Island	138, 157	$77,400	$0.56	8
Nova Scotia	936,988	$256,000	$0.27	9
New Brunswick	751,111	$106,000	$0.14	10
Quebec	7,623,870	$4,700,700	$0.62	4
Ontario (05/06)	12,599,364	$11,725,700	$0.93	2
Manitoba	1,178,348	$1,041,100	$0.88	3
Saskatchewan	990,030	$599,000	$0.61	5
Alberta	3,306,359	$4,510,000	$1.36	1
British Columbia	4,279,462	$2,503,000	$0.58	7
Note: All figures provided are based on 2006/07 estimates except Ontario. Ontario will not publish its estimates until December				

OMBUDSMAN RECOMMENDATIONS: TRYING TO MAKE THE SYSTEM WORK

Making systemic recommendations is an essential component of an Ombudsman's role. If they are viable and based on sound research, they provide opportunities to improve public policy, prevent recurring lapses in public services and build confidence in democratic institutions, including the civil service. To be credible, they must be made in a spirit of unimpeachable impartiality and they must be received in that spirit. In this section, we offer a glimpse of how our previous recommendations have been treated and provide comment on our own expectations. We do so because we hold on to the belief that independent oversight is an unavoidable and essential instrument of good governance in any modern democracy.

It should be noted that the office makes recommendations in individual complaints on an ongoing basis and, for the most part, these recommendations are well received and implemented by departmental staff. Although it is sometimes frustrating for us, it should be heartening for ordinary taxpayers to know that the lower down the bureaucratic ladder we go, generally speaking, the better the response. As a rule and to no surprise, head office personnel are more concerned about creating precedents and protecting systemic coherence while front line workers just want to find solutions and welcome, as a rule, our interventions.

For ease of reference, the recommendations discussed in this section have been listed by department while indicating the year it was made and the type of subject (Ombudsman, Right to Information, Privacy or Civil Service).

1. JUSTICE

a) 2003/2004 – Ombudsman – Access to government files.

Recommendation 3 in the 2003/2004 Annual Report is perhaps the simplest and least costly one to implement yet none is more crucial to the efficient operation of the Ombudsman Office itself. It is not possible for complaint investigations to be carried out if departmental staff can merely withhold information from their files.

This is precisely the situation faced by our office time and time again when dealing with the Department of Family and Community Services. No other department has put up this resistance despite the fact that over 70 pieces of legislation are in place to protect the personal information of citizens dealing with their government. Other departments take the position, as do we that the ***Ombudsman Act*** would be rendered meaningless if officials could avoid investigation merely by refusing to provide a copy of their files under the guise of protecting personal information.

This conclusion became painfully obvious when our office was asked to review the actions of FCS officials in the case of the tragic death of a two year old child. No better instance of the need for independent oversight of administrative action could possibly be found. No more compelling argument for cooperation could exist. Yet, despite a recommendation that was made in January 2004, we are forced to take this department to court in order to gain access to the file. Surely the legislators who adopted the ***Ombudsman Act*** in 1967 could not have intended such a situation. Other provinces have squarely addressed this issue in their Ombudsman legislation by providing the Ombudsman with a broad right of access to government files notwithstanding the confidentiality provisions of any other statute. Our recent investigation into the Juli-Anna St-Peters case has demonstrated a clear need for new approaches, whether court ordered or imposed through new legislation.

b) 2004/2005 – Ombudsman – Grandparents' visitation and access rights.

Scores of New Brunswick grandparents continue to struggle in order to secure reasonable access to their grandchildren when the parents' relationship has failed. Quebec has adopted an approach which makes it easier for grandparents to obtain such access all the while maintaining the "best interests of the child" as the primary consideration.

Our recommendation to adopt the Quebec model and to provide improved mediation has gone unheeded.

c) 2004/2005 – Privacy – Video surveillance guidelines.

Our last Annual Report suggested a series of guidelines to be used by public bodies who decide to install video surveillance cameras. These were intended to assist schools, municipalities and tourism venues, to mention only a few, in

particular, in assuring that the right balance between security and privacy exist when agencies decide that cameras are required. Although not formally adopted as government policy, we know that some agencies are already using the guidelines. Unfortunately, larger municipalities have been streaming live video surveillance footage through their websites with a disturbing disregard for the guidelines and the privacy interests they seek to protect.

2. FAMILY AND COMMUNITY SERVICES

Seven (7) of the fifteen (15) recommendations contained in our first two Annual Reports relate directly to FCS services and programs. This is not surprising since the department caters to the province's most vulnerable citizens: the poor, the disabled, seniors and children and youth in need of protection.

a) 2003/2004 – Ombudsman – Nursing homes

A recurring complaint at our office is the enormous cost of nursing home care for those families who have the misfortune of having to place a loved one there. While most nursing home residents are subsidized by government, those who have managed to build some equity over their lifetime have seen those life savings disappear virtually overnight as a result New Brunswick's policies on family financial contributions.

Two years ago, we set out to tackle two of the prime concerns expressed to us by seniors and members of their families. The first was the obligation imposed on residents and their families to pay the costs of health care services provided in nursing homes. The second was the inclusion of assets and savings in the contribution formula. In our view, these penalize unduly the families of nursing home residents and in January 2004 we pushed for change and continue to do so.

Although the early response from FCS was not positive, we are pleased that government announced as part of the 2006/2007 budget that health care costs will no longer be charged as of January 1, 2007.

We are also pleased that the new government has already acted on its commitment to calculate the financial contribution for nursing home services based on income only.

As of this day, our less demanding recommendations, adopting a nursing home residents' Bill of Rights and allowing our office to exercise oversight with regard to residential facilities licensed by FCS, have not been retained.

b) 2003/2004 – Ombudsman – Publicly owned or subsidized housing

Recommendations regarding housing services related to eviction of tenants and damage charges were included in our 2003/2004 Annual Report following several complaints in this regard.

The response to these particular recommendations has been more positive and dialogue continues with the department on these concerns.

c) 2003/2004 – Ombudsman –Appeal process following FCS decisions.

We remain greatly concerned over the appeal process available to clients of FCS following decisions regarding eligibility for assistance or the amount of assistance available.

Complaints received at our office have shown that income assistance clients are at a huge disadvantage when faced with the prospect of an appeal. Clients are often insufficiently informed of their rights, are ill prepared for the appeal process, are poorly informed of the department's case against them and, once there, have little or no chance of defending themselves. In fact, on some occasions, when the Family Income Security Appeal Board has decided in favor of clients, FCS has simply overruled that decision.

Our 2003/2004 recommendation was limited to promoting greater disclosure to clients facing loss of benefits. Although basic in terms of administrative fairness, even this recommendation was not well received by the department.

We are currently widening the scope of our investigation to include all aspects of the review and appeal process.

3. EXECUTIVE COUNCIL OFFICE

2003/2004 – Right to Information – Making municipalities subject to – Training the users.
2004/2005 – Right to Information – Reviewing the act itself.

The Executive Council Office is tasked with coordinating government's administration of the Right to Information Act (RTIA). In New Brunswick, as is the case in Manitoba and Yukon, the Ombudsman's jurisdiction includes reviewing government treatment of right to information requests. To be consistent with other provinces, this role generally includes acting as an information commissioner, i.e., promoting "open government" and the "right to know", among other responsibilities.

For our office, in addition to the 75 or so reviews per year, this duty has meant recommending changes to the legislation and better training for information coordinators in the various departments.

In our 2003/2004 report, we recommended municipalities be added to the list of organizations subject to the act. It is not that municipalities are any more or less secretive than government departments, but that they are presently exempt from independent review of their decisions regarding access to information.

That same year, we recommended the use of a one-day workshop bringing together frequent users and stakeholders concerned with the RTIA. We hoped this type of session would favour a more consistent understanding of the act. Neither recommendation was retained.

In January 2006, we suggested that the anticipated review of the act take place at arms length from government. Our recommendations called for an independent review reporting to the Legislative Assembly rather than to the executive branch of government. Here again, our suggestions were ignored. Our main worry remains that this basic tenet of democracy, the concept of open government, not be subverted by a review process that is, itself, less than transparent.

4. OFFICE OF HUMAN RESOURCES

2004/2005 – Civil Service– Casual employees

The last of the 15 recommendations contained in our last two Annual Reports discusses the plight of the few thousands of casual employees who work for public agencies. We further narrowed our investigation to those casual employees who are hired for seasonal or occasional employment. These are primarily employees of the departments of Transportation, Tourism and Parks and Natural Resources.

One of the more longstanding and recurrent complaints of people who find themselves in these jobs is the precarious nature of their employment. Many are subject to the whims and caprices of politicians or supervisors and their very livelihood often hangs by a thread.

In an attempt to bring some relief to the least protected of government employees, we proposed "a right of recall for seasonal casuals" similar to protection provided to PEI government employees following amendments to their ***Civil Service Act*** in 1998.

A subsequent meeting with a senior officer of the Office of Human Resources (OHR) was encouraging in that there was an acknowledgment of the issue. However, a rationale was provided for the difficulties in tackling an issue that is decades old:

a) the government is currently being taken to court regarding the status of casual employees;
b) appropriate qualifications are required for the most basic positions within government;
c) the word "recall" has a specific meaning within collective agreements which convey the idea of permanency, regardless of whether or not a requirement exists for casual workers at any given time.

Despite these obstacles, OHR has agreed to examine if practical means can be found to address our recommendation.

CONCLUSION

The work of this office is predicated on the belief that a disinterested third party who enjoys the confidence of Government will often be able to find a solution when issues of unfairness, maladministration or government oversight are brought to its attention. Using only moral suasion and a power of recommendation it is expected that this avenue for redress will often be more timely, more effective and more collaborative than litigation or other traditional grievance resolution procedures. Ultimately the Ombudsman's only sanction, though it is often effective and sufficient, is to render public the recommendations that have been made in individual cases. It is our hope that this brief overview of recent recommendations made public in my last two annual reports will provide the

reader with a better understanding of the systemic and preventative aspect of the work of the Ombudsman and provide the new government with an early opportunity to revisit a number of the significant recommendations outstanding.

CASE SUMMARIES

As stated in the Report of the Ombudsman, the priorities of the office remain the handling of individual complaints, the mediation of disputes and the search for solutions when these are available under the laws of our province.

To help provide a better of understanding of what we try to accomplish in our role as an office of independent oversight, we are including a brief cross section of case summaries in this year's annual report. Here are a few examples of our efforts:

Public Safety – Corrections
Resolved – Assistance provided: New Policy Developed

An inmate reported to our office details of an incident that occurred at one of the provincial correction centers. Upon admission to the institution, the inmate was placed in a so-called "dry cell" as the prison administration suspected that he had illegal drugs on his person. Inmates are placed in dry cells to prevent the disposal by flushing of any drugs or contraband they may be attempting to smuggle. While in the cell, the inmate suffered a near fatal dug overdose and had to be revived in the hospital. Confidential information shared with our office during the investigation revealed that the inmate had in fact consumed large quantities of pharmaceutical-type painkillers and anxiolytic drugs, hoping to avoid detection and a smuggling charge.

This incident raised serious safety concerns, as the inadequate supervision of prisoners placed in dry cells made the potential for accidental death in custody unnecessarily high. Upon completion of the investigation, the Ombudsman made a recommendation to the Department of Public Safety that guidelines for the supervision of inmates placed in "dry cells be reviewed. As a result, corrections officials underwent a complete review of the use of "dry cells" and policies governing this practice. A new policy was developed which requires "eyes on" supervision, in person or through video monitoring, when an inmate is placed in a "dry cell".

Family & Community Services – NB Housing
Resolved – Assistance provided: Mediated Compromise

A complainant received a letter from NB Housing officials announcing his acceptance for housing at a Seniors Complex. Days before his scheduled move, the man was phoned by an NB Housing officer and told that the offer had been revoked. The man alleged it was due to his future neighbors' complaints that he was receiving counseling for mental illness, and he felt he was being treated unfairly.

Our discussion with officials about the revocation of the offer for housing revealed that an administrative error had occurred. Officials stated the revocation of the housing offer was due to miscommunication after a discussion between a new program officer and his supervisor about the application and suitability of the complex. Although the man was reoffered entrance to the Seniors Complex, he felt uncomfortable living there given the complaints from residents about his mental health. Our office mediated between the housing applicant and the program officer to try and ensure that a fair outcome was reached. The solution reached involved NB Housing officials finding alternate suitable accommodations for the complainant and providing him with a rent supplement to compensate for the month of lost housing.

Public Safety – Corrections
Resolved – Assistance provided: Improvements to Existing Policy

An inmate phoned our office with a complaint that he was unable to properly conduct his Native Sweetgrass smudge ceremony while at a provincial correction center, as he was shackled and handcuffed when taken outside. The shackles and handcuffs were attached as per normal procedure for taking remand or high risk offenders outside; however, they were interfering with the inmate's ability to fully engage in his traditional Sweetgrass smudge ceremony.

At the time of the complaint, the provincial correction centers had a policy in place permitting Native inmates to retain Sweetgrass and burn it in designated areas in accordance with their spiritual traditions. The Department of Public Safety, as a result of our investigation, improved the provincial policy by ensuring that in the future shackles and handcuffs would be removed from Native inmates during the Sweetgrass ceremonies so that they may fully participate.

Family & Community Services – Benefits
Resolved – Assistance provided: Withheld Benefits Returned

A family decided to take a three month vacation outside of the province with their disabled son. Their son was in his late 30s and living in their home at the time and a recipient of long term care benefits since 1986. The family had cared for their son 24 hours a day since his birth making this a significant vacation for them. Rather than placing their son in a long term care facility they decided it would be better for him if they took him with them. Since the family was outside of New Brunswick for three months, the department decided to cut off their son's benefits during that time a total amount of $1,255.50.

Our investigation revealed that although the decision to cut off his benefits was based on a strict interpretation of the legislation, it was patently unfair and should be reversed. Our office found the department's decision was unreasonable because had the family placed their son in a nursing home for the duration of their trip it would have cost taxpayers over $12,000. Also, the department was penalizing the son for a decision that was not made by him and that was beyond his ability to comprehend as he had only reached a development age of about four years of age. The family's decision to take their son on vacation was, most importantly, in his best interest as he remained with his parents for the three month period. At the beginning of our investigation the department was adamant that they had followed the policy and no exception could be made; however, after lengthy correspondence and several meetings with department officials the withheld benefits were returned in full to the family.

Health & Wellness/Family & Community Services – Health Card
Resolved – assistance provided: Medical Device Acquired

When he contacted our Office a 50 year old muscular dystrophy patient had been waiting nearly a year to acquire a wheelchair suitable to his needs. The Department of Health and Wellness had determined that he required a specialized chair and ceiling lift. The lift was promptly delivered and installed, but the chairs provided were insufficient to allow any real mobility. While the complainant and his occupational therapist had made it clear that a specialized chair would be necessary, the Department of Family and Community Services had declined to approve expenditures for a chair with the necessary features. Meanwhile, the complainant had been confined to his home for months, all for lack of a proper chair.

When the complainant asked for our help and handed over his correspondence with the government departments involved in his case, it was clear to us that the delays and hurdles he had encountered were unreasonable. We contacted the Department of Family and Community Services to explain the situation and requested that the case be reviewed. To the complainant's satisfaction and ours, the subsequent review resulted in a decision to fully finance acquisition of the required chair.

Family & Community Services – NB Housing
Resolved – Assistance provided: Costs Reimbursed

A complainant's husband suffered from multiple sclerosis and relied on a wheelchair to move about. Having heard about a provincial government program designed to assist the disabled in securing suitable accommodation, the complainant contacted a senior official at the Department of Family and Community Services to ask whether she and her husband might qualify. She learned that funds were available for landlords who would agree to make renovations to their properties in order to accommodate disabled tenants. The official assured the complainant that given her husband's condition, funding could be provided to them under the program.

Relying on the official's comments, the complainant proceeded to have her landlord undertake various renovations, paying out of pocket and expecting to be reimbursed by the Department of Family and Community Services. Unfortunately, the complainant only learned later from program delivery officers that program eligibility depends upon a variety of conditions, notably the landlord's willingness to enter into an agreement with the Province. The complainant was informed that since these conditions had not been met, funding would not be forthcoming.

At the complainant's request, the Office of the Ombudsman reviewed her case. We concluded that an official of the Department of Family and Community Services had indeed made representations to her, and that she had relied on these statements to act as she had. For reasons of fairness, we recommended that the complainant be reimbursed for her costs. The Department followed our recommendation.

Office of Human Resources – Classification Appeal
Resolved – Assistance provided: Improvements to Existing Policy

A government employee, attempted to bring a matter before the Classification Appeal Board, which hears grievances relating to the employee classification system

overseen by the Office of Human Resources. The complainant was informed by the Board that his request for a hearing had been discussed with the Office of Human Resources, and that it had been determined that the matter was non-jurisdictional. The complainant then contacted our office and filed a complaint relating to the Office of Human Resources' involvement in the determination of jurisdiction, which he considered to be unfair.

Upon review of the matter, our Office concluded that decisions relating to the Board's jurisdiction to hear an appeal should be made by the Board in an impartial fashion. Accordingly, we recommended that when either the employer or the appellant has concerns about the jurisdiction of the Classification Appeal Board to hear an appeal, the other party should be made aware of the concern and given an opportunity to respond prior to a decision from the Board. The Classification Appeal Board agreed to abide by our recommendation.

Family & Community Services – Benefits
Resolved – Assistance provided: Subsidy Provided

A couple had taken a baby into foster care as a newborn, and several years later, decided to formally adopt the child as their own child. When the child turned 9, the couple was beginning to wonder if she might be afflicted with a medical condition affecting her normal development. Subsequently, the child was diagnosed with fetal alcohol syndrome, and doctors recommended special medical and social interventions.

The couple was unable to afford the prescribed interventions and sought help from the Department of Family and Community Services. They were turned down for a subsidy, on the basis that child's medical problems manifested themselves several years after the adoption was formalized.

Our Office felt that since the condition in question was pre-existing, it was unfair of the Department to deny the family a subsidy to which they would have been entitled had the child been properly diagnosed at an earlier date. Through lengthy discussions with the Department, we were able to have the family's case reconsidered and the denial of services reversed, so that the child could receive the treatment required.

STATUTORY RESPONSIBILITIES

The Office of the Ombudsman in New Brunswick has a broad legislated jurisdiction under the Ombudsman Act, as well as significant compliance and administrative responsibility and fairness in the public sector.

The Office of the Ombudsman currently has responsibilities under five Statutes.

1. ***Ombudsman Act***
2. ***Civil Service Act***
3. ***Right to Information Act***
4. ***Archives Act***
5. ***Protection of Personal Information Act***

GOALS

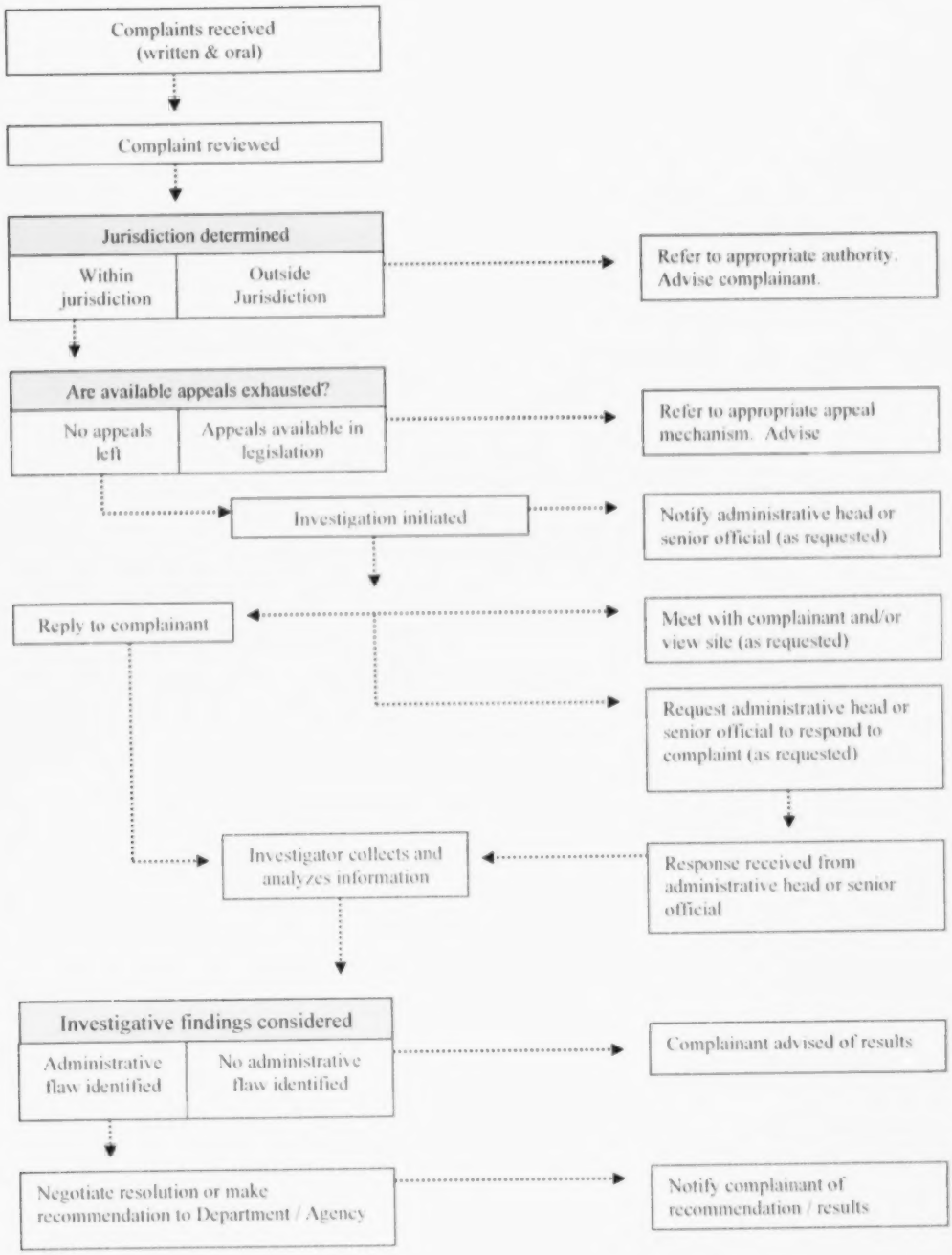
The Office of the Ombudsman is committed to the following goals:

To conduct independent, confidential investigations to resolve complaints.

1. To provide efficient, effective and accessible services to every client within the framework of the human and fiscal resources provided.

2. To review policies, procedures, legislation and bylaws to resolve existing complaints and, where applicable, to recommend reviews or changes to improve administrative practices.

METHOD OF HANDLING OMBUDSMAN COMPLAINTS


Complaints received (written & oral)
Complaint reviewed
Jurisdiction determined
Within jurisdiction
Outside Jurisdiction
Refer to appropriate authority. Advise complainant.
Are available appeals exhausted?
No appeals left
Appeals available in legislation
Refer to appropriate appeal mechanism. Advise
Investigation initiated
Notify administrative head or senior official (as requested)
Reply to complainant
Meet with complainant and/or view site (as requested)
Request administrative head or senior official to respond to complaint (as requested)
Investigator collects and analyzes information
Response received from administrative head or senior official
Investigative findings considered
Administrative flaw identified
No administrative flaw identified
Complainant advised of results
Negotiate resolution or make recommendation to Department / Agency
Notify complainant of recommendation / results

THE OMBUDSMAN

The Ombudsman is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The Ombudsman is appointed and can only be removed upon the recommendation of the Legislative Assembly.

The ***Ombudsman Act*** provides the authority to investigate complaints into any matter of administration. In accordance with the ***Act***, all investigations are carried out in a confidential manner and information is only divulged where necessary in furtherance of the investigation. Accordingly, all files of the Office of the Ombudsman are confidential.

What we can do

The Ombudsman and his staff investigate complaints against provincial government departments, school districts, regional health authorities, municipalities, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations or any other public authority as defined under the ***Ombudsman Act***.

What we can't do

The Ombudsman and his staff do **not** have authority to investigate complaints concerning :

- Federal Government
- Private companies and individuals
- Judges and functions of any court
- Deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.

PERFORMANCE INDICATORS

The Office of the Ombudsman measures its performance in delivering the various legislated services through indicators which are identified below.

Supporting our central mission

Indicator – *The Office of the Ombudsmen has one central mission: to ensure that all New Brunswick citizens are treated with administrative fairness by government and its agencies. Under the* **Ombudsman Act**, *the Office of the Ombudsman strives to guarantee that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.*

Result – *Our central mission is communicated through various public and government employee education activities and speaking opportunities by the Ombudsman and staff, and are reinforced via the office's Web pages, printed material and our Annual Report.*

Providing service in an effective and efficient manner

Indicator – *The Office of the Ombudsman has instituted a number of efficiencies since January 2004 in an effort to better serve our legislated mandate. These include: a toll free 1-888 telephone number which makes it easier for clients outside of the greater Fredericton area to reach the office; an enhanced Web page; a number of administrative and technical improvements; annually meeting with government departments and a variety of agencies in an effort to develop improvements in the way we conduct our respective legislated duties; and the introduction of an information poster for provincial correction centres.*

Result - *The percentage of complaint files closed within 30 calendar days of the date on which the complaint was received has risen from 67% in 2002/2003 to 86% for 2005/2006. This is the second year in a row which this level has been reached.*

FINANCIAL INFORMATION

The budgeted and actual expenditure for 2005/2006 are set out in the table below.

Staff and employee benefits costs account for approximately 80.5% of the actual expenditure.

The figures below indicate that the actual expenditures for the Office of the Ombudsman were below the amount budgeted for the year. The variance was the result of savings in the wage bill component as a staff member was on leave during a portion of the year.

	2005/2006	
	Budget	**Actual**
Wages and Benefits	583.5	561.2
Other Services	104.0	103.1
Materials and Supplies	12.0	11.0
Property and Equipment	12.0	21.9
Contributions & Grants	0.0	0.3
	711.5	**697.6**

Note: **Budget and actual expenditure (thousands of dollars)**

OFFICE OF THE OMBUDSMAN

Employees	Work Title
Albert, Jessica	Assessment Officer
Dickison, Julie	Executive Secretary
Fraser, Amy	Administrative Assistant
Gilliland, Steve	Director
Lévesque, Marie-Josée *	Investigator
Murray, Jennifer *	Investigator/Legal Officer
Richard, Bernard	Ombudsman
Savoie, Robert	Investigator
Whalen, Christian **	Legal Counsel

* Part time

**Seconded from the Human Rights Commission since October 2005 in replacement of Claire Pitre who is on an extended sick leave.

OMBUDSMAN ACT

OMBUDSMAN ACT

In 1967, the Government of New Brunswick introduced legislation creating the Office of the Ombudsman. The Ombudsman is an independent officer of the Legislative Assembly with a mandate under the New Brunswick ***Ombudsman Act*** to conduct independent investigations.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible to resolve the complaint informally. If an investigation identifies that an administrative flaw has occurred, and the matter cannot be resolved informally, the ***Act*** provides for the Ombudsman to make a recommendation to the administrative head of the authority concerned.

COMPLAINTS UNDER THE *OMBUDSMAN ACT*

Access

The Office of the Ombudsman is accessible to every person in the Province of New Brunswick. People who feel they have a problem with a provincial government agency can contact the Office in either Official Language.

The Office of the Ombudsman receives complaints in a variety of ways: by letter, by telephone, by fax, by E-mail and by personal interview at our Office or in the client's community. The Office accepts oral and written complaints.

Complaints

The Office of the Ombudsman investigates an extremely diverse cross-section of complaints related to government departments, municipalities, school districts,

regional health authorities, crown agencies and other authorities responsible to the Province as defined under the ***Ombudsman Act***.

Investigation

In accordance with the ***Ombudsman Act***, the Office conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters.

In conducting an investigation, staff of the Office of the Ombudsman may be required to critically analyze and review policies, procedures, legislation, case law, and examine government records. Also, information is obtained from officials either through meetings or correspondence. In addition to receiving information from clients through interviews or correspondence, investigators may obtain additional information through site visits conducted throughout the province.

As a result of the information gathered through the investigation, the Office of the Ombudsman makes a finding. If, on the conclusion of the investigation, the finding supports the client's complaint, the Ombudsman will facilitate a resolution or, in the alternative, make a recommendation for corrective action. The Ombudsman does not have the authority to require the government to act, however, negotiation has proven to be very effective. Where there is insufficient evidence to establish that the complaint is justified, the investigation is discontinued and the client is advised of the results in writing.

Providing Information and Referrals

When a complaint is outside the Ombudsman's jurisdiction to investigate, the Office provides information and, where appropriate, refers individuals to other complaint mechanisms or possible sources of assistance.

The flow chart on page 22 illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.

2005/2006 STATISTICS

The Office of the Ombudsman received a total of 2825 complaints, inquiries and requests for information during the year 2005/2006. Of this number, 1517 were complaints within jurisdiction and investigations were required, 483 were inquiries and requests for information, and 825 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 126 complaints carried over from the previous year were investigated. A detailed summary of complaints received appears at page 44 of this report.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Section 13(4) of the ***Ombudsman Act*** provides that any person in custody has a right to have a letter forwarded to the Office of the Ombudsman unopened, thereby ensuring them the opportunity of bringing their complaints to this Office for investigation.

Inmates are provided with an orientation manual by the Department of Public Safety on admittance to each of the Correctional Institutions. The manual advises the inmate that the Office of the Ombudsman investigates complaints from individuals who feel they have been treated unjustly.

While the Office received inquiries and complaints regarding a wide range of issues, Section 12 of the ***Ombudsman Act*** empowers the Office to investigate complaints "***with respect to a matter of administration***" and not matters which are of a criminal nature.

As the statistics relating to the complaints and inquiries received in 2005/2006 will show, the majority relate to matters of administration and are open to investigation by this Office. However, it should also be noted that some complaints were received which were of a **criminal nature** i.e. assault. Such a complaint is a matter for investigation by a police authority. In those instances, this Office brought the matter to the attention of the Department of Public Safety immediately. This Office subsequently confirmed with the Department of Public Safety that the police had been notified regarding the complaint.

In other instances where an inquiry or a complaint does not fall within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, individuals are referred to the appropriate body i.e. Parole Board.

As inmates are within the care of the Province of New Brunswick, each complaint that was within the jurisdiction of this Office to investigate was acted upon as expeditiously as possible. This usually required that the matter be brought to the attention of the Department of Public Safety so that the Department in addition to the correctional facility concerned is also given the opportunity to be heard.

On receiving information from both parties and in carrying out any further reviews that may be necessary, this Office concludes the investigation and the inmate is advised accordingly.

Staff from the Office of the Ombudsman traveled to the Province's Correctional facilities on several occasions during this period in the course of investigating complaints. Specific cases and general policies and procedures were discussed with institutional officials.

2005/2006 STATISTICS

In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 654 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office also received numerous information requests as well as complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

Right to Information Act

RIGHT TO INFORMATION ACT

The ***Right to Information Act***, was adopted in 1978 to guarantee the right of all New Brunswickers to access public information. The ***Act*** was the second instrument of its kind in Canada, making New Brunswick one of the first jurisdictions in the world to proclaim this right. The Act has been amended on several occasions since it came into force. However, the amendments have generally had the effect of expanding the exemptions applicable to certain types of records and therefore limiting the right to information.

Under the ***Right to Information Act***, the Ombudsman is to conduct, within 30 days, independent reviews of refusals to release information to citizens by all Departments and Agencies as outlined in the regulations under the ***Act***.

REFERRALS UNDER THE *RIGHT TO INFORMATION ACT*

Under the ***Right to Information Act***, an individual may request information as contained in a document(s) by applying to the appropriate Minister as defined by the ***Act***. Where the Minister does not, or is unable to, provide the document(s) requested, the individual may refer the matter to either the Ombudsman or to a judge of the Court of Queen's Bench.

When a request for information is referred to the Office of the Ombudsman, the ***Right to Information Act*** requires the Ombudsman to review the matter referred within 30 days of having received the referral and to render his recommendation as soon as possible thereafter.

The ***Act*** allows the Ombudsman to inspect the information that the Minister has refused to release, if such information exists, and this review is conducted in private.

Usually, the Ombudsman inspects the information on-site, but the records or copies of them may also be provided to the Ombudsman, under seal, for ease of reference in preparing a recommendation. Depending on the nature of the information requested, this inspection may involve a review of a single document or file, or a folio of documents or boxes of files.

The Ombudsman's inspection may extend beyond paper documents as the ***Right to Information Act*** defines a document as including "*any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise*".

At the conclusion of the review, if the Ombudsman finds that the information requested is not exempted for release under the ***Right to Information Act***, a recommendation is made to the Minister to release the information in accordance with the ***Act***.

There is no right under the ***Act*** to access information which falls within the categories which are listed as exceptions in section 6 of the ***Act***.

During the past fiscal year my Office modified its reporting format. As of January 1, 2006, Ombudsman recommendations under the ***Right to Information Act*** are forwarded in identical format to both parties to a complaint under a legal style of cause and recommendations raising new issues of interpretation and application of the law are posted to our website. It is hoped that these measures will help ensure a greater consistency of result in our own efforts, facilitate judicial review of recommendations where necessary, and help better inform the public and government officials with respect to the Act and how it should be interpreted and applied.

2005/2006 STATISTICS

During the year 2005/2006, the Office of the Ombudsman received 74 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***. The Office of the Ombudsman conducted 37 investigations and also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

Six recommendations were posted to our website from January to late March 2006. These dealt in turn with a recommendation to release to a complainant a copy of the investigation report into her workplace harassment complaint; the issue of whether human rights complaint settlements made by public authorities should be disclosed; confirming that draft policy documents are not necessarily shielded by the exemption for opinions or recommendations to a minister; commenting upon the exemption for solicitor client privilege and confirming that the names of public officials where they appear in public records in relation to their official functions as employees of government need not normally be removed from documents disclosed under an access request; and confirming that there is no right of access under the statute to information that is already publicly available, for instance through an internet web-site.

While the ***Right to Information Act*** does not specify a fixed deadline within which a Minister's response to an Ombudsman recommendation is to be forwarded, the Act does provide that the Minister must indicate in writing to the petitioner and to the Ombudsman his or her disposition of the case following recommendation. Unfortunately, as of the date of this report, a number of recommendations forwarded to the Ministers of the day late in the last fiscal year remain without any formal reply.

Civil Service Act

CIVIL SERVICE ACT

In 1994, the Civil Service Commission was amalgamated with the Office of the Ombudsman. Through a change to the ***Civil Service Act***, the Ombudsman is responsible to hear appeals and investigate complaints regarding the selections for appointment to the Civil Service.

The ***Civil Service Act*** gives the Ombudsman certain powers and duties for the purpose of protecting the merit principle as the basis for effecting appointments to or from within the Civil Service. Specifically, the ***Act*** provides for the Ombudsman to:

- hear appeals from employees relating to appointment decisions;
- investigate complaints from non-employees who have been unsuccessful candidates in open competitions.

Appeals and complaints may be filed in respect to appointment decisions made by all departments and agencies which comprise the Civil Service of the Province of New Brunswick. The ***Act*** requires the Office to hear and decide on appeals within very tight time periods.

APPEALS AND COMPLAINTS UNDER THE *CIVIL SERVICE ACT*

Appeals

The primary objective of the appeal process under section 32 of the ***Civil Service Act*** is to ensure that the principle of selection by merit is respected in effecting appointments to and from within the Civil Service.

The appeal process is an integral component of the staffing process and provides employees the opportunity for an independent and impartial review of appointment decisions.

Employees may submit their notices of appeal against appointments directly to the Ombudsman. They may also choose to first apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a "statement of reasons" why they were not appointed, or for such other information that would assist in determining whether or not to appeal.

The ***Act*** prescribes specific time limits for filing an appeal, holding a hearing, and issuing a decision. There can only be two outcomes to an appeal; it can be allowed or dismissed. Where an appeal is allowed, the Ombudsman shall deny or revoke the appointment that gave rise to the appeal.

Complaints

The objective of the complaint process under section 33 of the ***Civil Service Act*** is to protect the merit principle as the basis for effecting appointments by competition. This process provides non-employees, who have been unsuccessful in an open competition, with a redress mechanism by which the selection for appointment can be impartially examined. The inquiry and complaint provisions under the ***Act*** also serve to increase the openness of the hiring process.

Before complaints can be filed with the Ombudsman, unsuccessful candidates are obliged by the ***Act*** to formally apply to the Deputy Minister of the Office of Human Resources or her delegate for a "statement of reasons" why they were not appointed. If unsuccessful candidates are not satisfied with the reasons provided, they may make a complaint in writing to the Ombudsman within the time limits set out in the ***Act***.

The Ombudsman does not have the authority to revoke an appointment as a result of this process even if it has been determined that merit was not respected. The Ombudsman can, however, submit recommendations to the Deputy Minister of the Office of Human Resources as a result of the findings from an investigation.

2005/2006 STATISTICS

A total of 38 files were opened under the ***Civil Service Act*** in 2005/2006. This included four appeals and three inquiries under Section 32 of the ***Act***. In respect to the appeals received by the Office of the Ombudsman: one was dismissed, two were withdrawn and one was resolved by the department involved prior to the formal hearing. There were also seven investigations and seven inquiries under Section 33 of the ***Act***. In addition, there was one investigation regarding the Work Force Adjustment program and five investigations related to casual employment in the civil service.

Protection of Personal Information Act

PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT

The Government of New Brunswick introduced a ***Protection of Personal Information Act*** (POPIA) in 1998. The ***Act*** received Royal Assent on February 26, 1998 and came into effect on April 1, 2001.

Like the ***Right to Information Act***, POPIA entrusts the Office of the Ombudsman with the compliance function regarding complaints under the Act. POPIA guarantees the citizen's right to know what information government holds about them and their right to have that personal information treated confidentially. In New Brunswick, unlike some other provinces, there is no provincial law that regulates the confidentiality of personal information in the private sector, and so the federal ***Personal Information Protection and Electronic Disclosure Act*** (PIPEDA) applies to all commercial and private sector organizations in the province. It does not however regulate privacy issues as between a private sector employer and their employees. The result is that each year several people complain to our office of privacy violations for which there is no administrative remedy in New Brunswick, and no independent oversight body to deal with such complaints.

Like PIPEDA, the provincial ***Protection of Personal Information Act*** is a law which gives statutory authority to the 10 privacy principles set out in the Model Privacy Code of the Canadian Standards Association. The enforcement mechanism is by way of complaint to the Ombudsman who has a power of recommendation, rather than an authority to issue legally binding orders to a public body.

COMPLAINTS UNDER THE *PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT*

The Office of the Ombudsman is an independent body which is responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information held by the departments and agencies of the government.

While the Office of the Ombudsman is responsible to investigate complaints under the ***Protection of Personal Information Act***, it is the responsibility of departments and agencies of the government to manage personal information in accordance with the ***Act***.

While there continues to be relatively few complaints under POPIA, in comparison with other jurisdictions, a number of high profile complaints during this fiscal year have brought considerable public attention to these issues. Two government Ministers resigned in the year following reported breaches of POPIA. One was in response to a finding of a violation of the Act by Minister Fowlie. Stuart Stratton, former Chief Justice of the province was retained by the Office of the Ombudsman to conduct an investigation into the complaint of the Leader of the Opposition regarding the minister's disclosure of personal information obtained from departmental files and concerning a member of the Opposition. Mr. Stratton found that the Act did apply to Ministers as the titular heads of the public bodies coming under their Ministry and that while statements and disclosures of personal information made by the minister while in the legislative chamber were shielded from review in accordance with the principle of Parliamentary privilege, statements outside the legislative chamber were not. The report of Mr. Stratton was publicly released in July 2005 and Minister Fowlie resigned shortly thereafter.

2005/2006 STATISTICS

During the year 2005/2006, the Office of the Ombudsman received 34 complaints and enquiries in regards to the ***Protection of Personal Information Act***.

Summary of 2005/2006 Statistics

2005/2006 STATISTICS

- The Office of the Ombudsman received a total of 2825 complaints, inquiries and requests for information during the year 2005/2006. Of this number, 1517 were complaints within jurisdiction and investigations were required, 483 were inquiries and requests for information, and 825 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 126 complaints carried over from the previous year were investigated.

- During the year 2005/2006, the Office of the Ombudsman received 74 complaints or inquiries regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***. The Office of the Ombudsman conducted 37 investigations and also provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

- A total of 38 files were opened under the ***Civil Service Act*** in 2005/2006. This included four appeals and three inquiries under Section 32 of the ***Act***. In respect to the appeals received by the Office of the Ombudsman: one was dismissed, two were withdrawn and one was resolved prior to the formal hearing. There were also seven investigations and seven inquiries under section 33 of the ***Act***. In addition, there was one investigation regarding the Work Force Adjustment program and five investigations related to casual employment in the civil service.

- During the year 2005/2006, the Office of the Ombudsman received 34 complaints and enquiries in regards to the ***Protection of Personal Information Act***.

- In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 654 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions.

STATISTICAL TABLE 2005/2006

COMPLAINTS WITHIN JURISDICTION RECEIVED IN 2005/2006

(Does not include Inquiries or Non-jurisdiction complaints)

Departments/ Agencies	Total	Assistance Rendered	Referral Given/ Clarification Provided	Not Substantiated	Discontinued by Client/ Ombudsman
Education	64	4	32	12	16
Environment and Local Government	31	3	21	2	5
Family and Community Services	398	39	181	78	100
Health and Wellness	86	18	38	15	15
Justice	29	6	12	7	4
Natural Resources	19	2	6	7	4
NB Power Corporation	52	14	26	5	7
Municipalities	32	7	13	9	3
Office of Human Resources	11	4	5	-	2
Public Safety	558	79	216	156	107
Service New Brunswick	30	1	18	4	7
Training and Employment Development	31	15	11	3	2
Transportation	36	-	15	9	12
Workplace Health, Safety and Compensation Commission	98	2	62	21	13
**Other	42	10	18	8	6
Total	**1517***	**204**	**674**	**336**	**303**

*This number does not include 115 investigations which were continued from the previous year.

** Departments/agencies/Acts with 10 or less complaints during 2005/2006.

*** 126 complaints were still under investigation at year end.

TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 2005/2006. In consideration of the confidentiality provisions of the ***Ombudsman Act***, only those Departments with more than 10 complaints are set out in the tables below.

CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Verbal and Written Complaints and Requests for Information

	2005/2006	2004/2005
Health Issues		
Prescriptions Requested or Denied	72	50
Request to see Nurse / Doctor	37	34
Dental	7	11
Request to go to Hospital	18	9
Glasses, Eye Care	6	2
Special Diet	1	1
Threat of Suicide	1	2
Physiotherapy	2	1
Mental Health	3	3
Medical Appliance	6	3
Medical Treatment	1	4
Subtotal	154	154
Living Conditions		
Clothing and Bedding	14	11
Cleanliness	11	9
Food	16	11

Heat and Ventilation	1	4
Overcrowding	17	5
Smoking	6	8
Maintenance and Repairs	4	3
Subtotal	69	51
Administration	9	1
Temporary Absence Program	10	5
Discipline	15	30
Personal / Inmate Property	34	28
Classification / Transfer	43	38
Request for House Arrest	7	2
Visiting Privileges	14	12
Recreation	8	10
Placement within Institution	21	20
Program Privileges	4	8
Telephone Use	13	14
Correspondence	4	8
Sentence / Remission Calculation	8	11
Use of Restraints	-	4
Contraband	3	3
Segregation	18	24
Staff Conduct and Deportment	14	15
Threatened by Presence of Other Inmates	5	3
Request Form	2	3
Requests for Items Denied	13	5
Abandoned By Inmate	4	3
Other	45	-
Total	**517**	**439**

FAMILY AND COMMUNITY SERVICES

	2005/2006	2004/2005
Income Assistance Benefits		
Discontinued / Reduced	34	31
Denied	30	20
Amount / Calculation	16	19
Eligibility Criteria	27	32
Long Term Needs	9	10
Repayment	6	11
Delay	7	4
Subtotal	129	127
Housing Units		
Repairs	25	20
Availability	39	32
Evictions	11	14
Inspections	1	6
Tenant Rights	11	7
Transfers	4	4
Subtotal	91	83
Complaints Regarding Staff	17	24
Administration	16	14
Health Card	24	18
Protection Services	34	29
Heat Supplement	3	5
Adoption	5	8
Medical Issues	10	8
Training/Work Programs	-	5
Loans / Grants-Housing	22	17
Nursing Homes/Residential Services	19	35
Employment	4	5
Appeal Board	3	6
Appliances/Furniture	6	4
Other	15	-
Total	**398**	**388**

WORKPLACE HEALTH, SAFETY AND COMPENSATION COMMISSION

	2005/2006	2004/2005
Compensation		
Discontinued / Reduced	22	26
Amount / Calculation	7	11
Long-term Disability Benefits	-	6
Subtotal	29	43
Appeals Tribunal	6	16
Claim Denied	22	16
Administration	5	12
Medical Payments	3	6
Deeming	3	1
Employability Assessments	1	-
Health and Safety	2	-
Complaints Regarding Staff	12	10
Retraining	-	1
Medical Rehabilitation	6	2
Permanent Partial Impairment	3	6
Others	6	-
Total	**98**	**113**

EDUCATION

	2005/2006	2005/2006
Administration	3	5
Transportation	6	4
Children with Special Needs	12	5
Student Loans	16	18
Employment	4	12
Home Schooling	1	-
Appeal Process	1	-
Access to School Records	1	-
Suspensions	6	6
Curriculum/Testing	-	1
Complaints Regarding Staff	5	9
French Immersion Program	-	1
Others	9	-
Total	**64**	**61**

NB POWER CORPORATION

	2005/2006	2004/2005
Employment	-	5
Service Issues	4	6
Disconnection	24	21
Payment Schedules	3	7
Billing-Amount / Calculation	9	16
Security Deposit	2	1
Administration	-	1
Damage Claims	2	3
Other	8	-
Total	**52**	**60**

HEALTH AND WELLNESS

	2005/2006	2004/2005
Mental Health	4	8
Hospital Employment	3	6
Administration	2	4
Complaints Regarding Staff	1	1
Medicare	16	17
Permits / Licenses	1	3
Homemaker Services	1	-
Ambulance Services	1	-
Special Needs Programs	-	2
Public Health	3	6
Addiction Services	2	4
Vital Statistics	4	2
Others	2	-
Total	**40**	**53**

TRANSPORTATION

	2005/2006	2004/2005
Road / Bridge Maintenance	12	13
Employment	10	16
Damage Claims	2	3
Access / Right of Way	2	1
Property Issues	2	7
Administration	1	2
Expropriation Procedures	3	4
Complaints Regarding Staff	1	1
Highway Signage	1	-
Others	2	-
Total	**36**	**47**

PUBLIC SAFETY

	2005/2006	2004/2005
Permits / Licenses	16	14
Administration	-	5
Complaints Regarding Staff	1	3
Coroner Services	2	3
Emergency Measures	4	2
Employment	2	2
Other	16	8
Total	**41**	**37**

JUSTICE AND ATTORNEY GENERAL

	2005/2006	2004/2005
Administration	1	2
Complaint Regarding Staff	4	3
Employment	3	3
Support Payments and Orders	8	8
Insurance Branch	1	-
Others	12	28
Total	**29**	**44**

MUNICIPALITIES

	2005/2006	2004/2005
Administration	1	1
Complaint Regarding Staff	-	4
Employment	5	2
Expropriation	1	1
Municipal By Laws	9	5
Property Issues	2	3
Right to Information	4	1
Roads/Streets	3	1
Services	1	4
Water Sewage	5	10
Zoning	-	1
Others	1	6
Total	**32**	**40**

ENVIRONMENT AND LOCAL GOVERNMENT

	2005/2006	2004/2005
Administration	5	5
Inspections	1	3
Local Service Districts	1	1
Permits-Licenses	4	6
Complaint regarding Staff	1	-
Employment	1	-
Pollution	6	2
Property Issues	7	3
Unsightly premises	-	2
Water Sewage	1	4
Others	4	12
Total	**31**	**38**

REGIONAL HEALTH AUTHORITIES

	2005/2006	2004/2005
Administration	3	4
Admission	-	2
Complaint Regarding Staff	5	4
Employment	10	3
Harassment (Employment)	1	2
Labour Relations Issues	-	5
Mental Health Services	1	3
Treatment	7	3
Extra Mural Services	3	-
Others	16	9
Total	**46**	**35**

SERVICE NEW BRUNSWICK

	2005/2006	2004/2005
Administration	7	1
Complaint Regarding Staff	3	1
Employment	1	2
Permits/Licenses	4	3
Property Assessment	9	8
Property Assessment-Appeal Procedures	1	5
Registry Office – Procedures	1	-
Others	4	10
Total	**30**	**30**

TRAINING AND EMPLOYMENT DEVELOPMENT

	2005/2006	2004/2005
Community College-Admission Process	1	1
Community College-Programs	1	1
Community College-Others	3	3
Employment	7	8
Employment Programs	2	2
Grants-Loans	2	3
Licenses-certificates	-	1
Complaints regarding staff	1	-
Others	14	11
Total	**31**	**30**

NB HUMAN RIGHTS COMMISSION

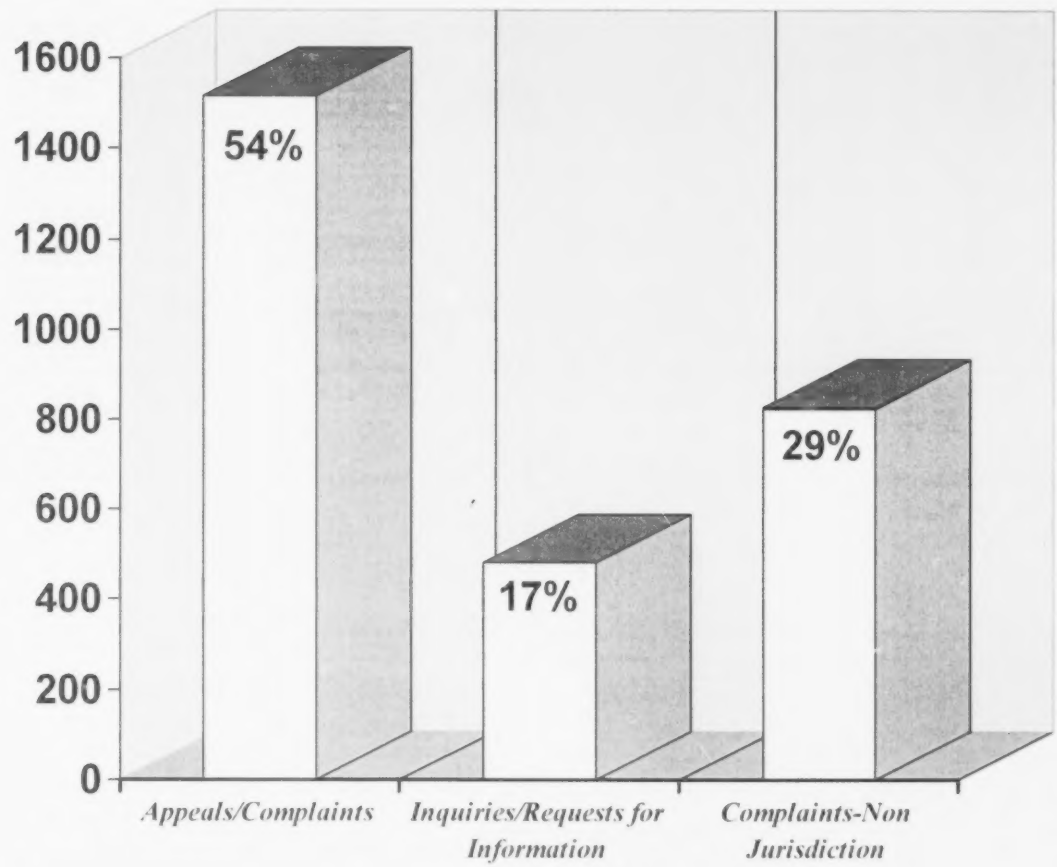
	2005/2006	2004/2005
Administration	-	3
Complaints Regarding Staff	-	4
Investigation Procedures	6	7
Delay	4	-
Others	4	11
Total	**14**	**25**

OFFICE OF HUMAN RESOURCES

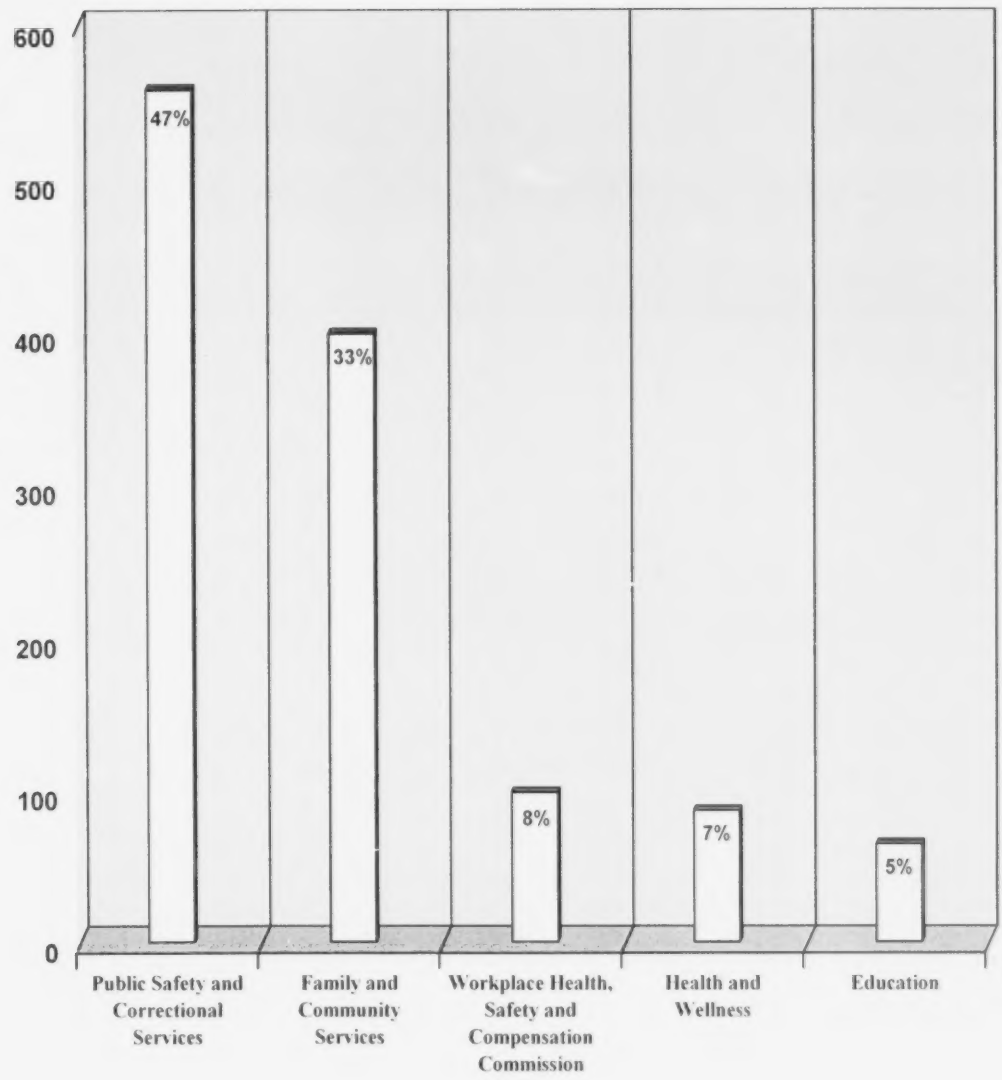
	2005/2006	2004/2005
Benefits-Long Term Disability	2	2
Equal Employment Opportunity	1	3
Job Classification	2	2
Labour Relations	2	1
Pensions	4	7
Staffing Policy	1	-
Compensation Policy	2	-
Programs	-	1
Others	1	3
Total	**15**	**19**

CHARTS

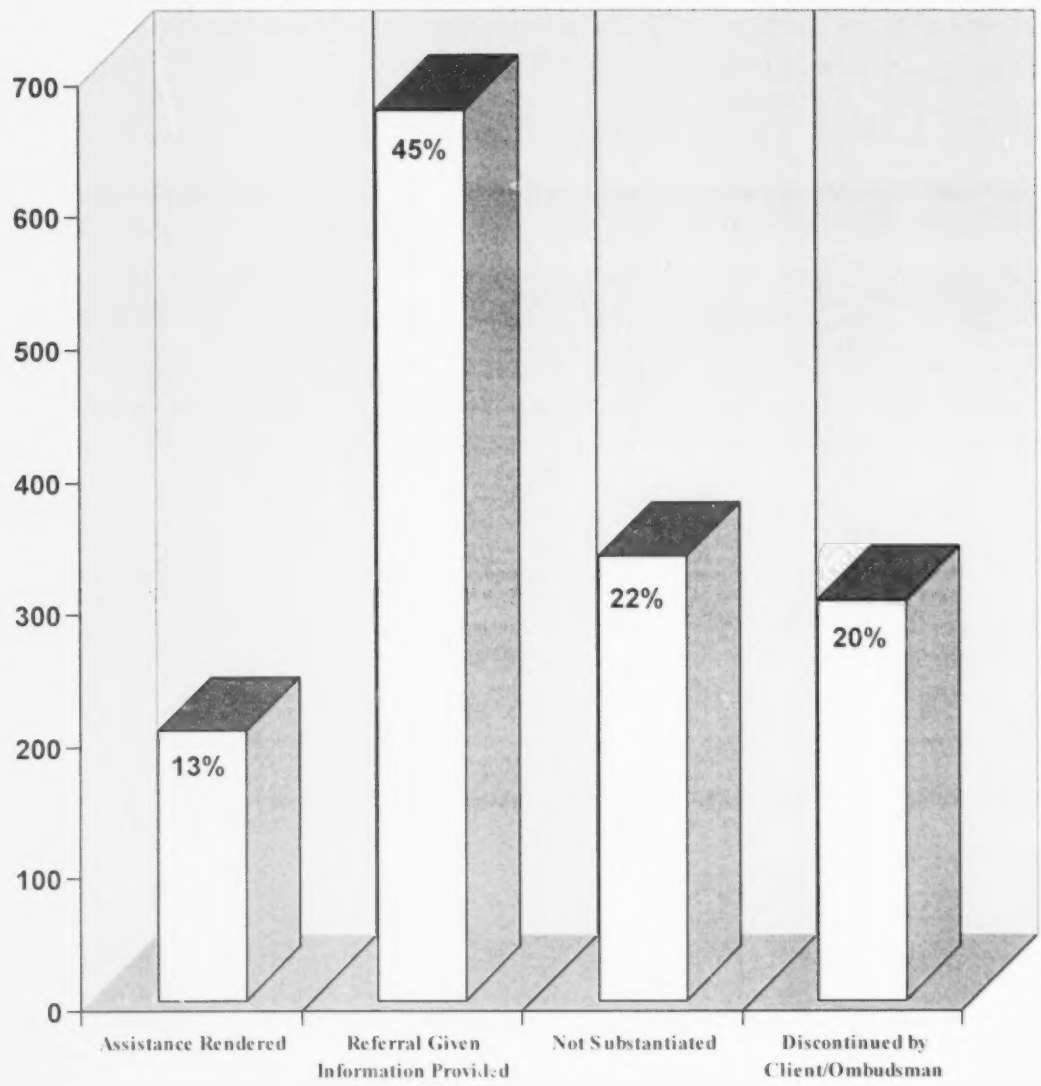
COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION RECEIVED IN 2005/2006



FIVE MAJOR SOURCES OF COMPLAINTS



OUTCOME OF COMPLAINTS



RAPPORT ANNUEL

2005/2006

Ombudsman

NEW BRUNSWICK
NOUVEAU-BRUNSWICK

Le 23 octobre 2006

Madame Loredana Catalli Sonier
Greffière
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Madame,

J'ai l'honneur de vous présenter le trente – neuvième rapport annuel de l'ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la ***Loi sur l'ombudsman*** et l'article 36 de la ***Loi sur la Fonction publique***, pour la période allant du 1er avril 2005 au 31 mars 2006.

Veuillez agréer, Madame la Greffière, l'assurance de mon profond respect.

L'ombudsman,

Bernard Richard

POUR JOINDRE VOTRE OMBUDSMAN

Écrivez au :	**Bureau de l'ombudsman** **767, rue Brunswick** **C.P. 6000** **Fredericton (N.-B.)** **E3B 5H1**
Téléphone :	**(506) 453-2789** **1(888) 465-1100 (sans frais)**
Télécopieur :	**(506) 453-5599**
Courriel :	**nbombud@gnb.ca**
En personne : **Téléphone :**	**Pour prendre rendez-vous** **(506) 453-2789** **(sans frais) 1 (888) 465-1100**

Site web : www.gnb.ca mot-clé : Ombudsman

ÉNONCÉ DE MISSION

En vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau de l'ombudsman s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick

Contenu

	Page
Énoncé de mission	3
Mot de l'Ombudsman	5
Recommandations de l'ombudsman : Tenter de faire fonctionner le système	8
Résumés de cas	15
Responsabilités législatives	21
Objectifs	22
Traitement des plaintes - organigramme	23
L'Ombudsman	24
Indicateurs de rendement	25
Informations financières	26
Bureau de l'Ombudsman – employés	27
Loi sur l'Ombudsman	28
Établissements correctionnels	32
Loi sur le droit à l'information	34
Loi sur la fonction publique	37
Loi sur la protection des renseignements personnels	41
Sommaire des Statistiques 2005/2006	43
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	45
Genres de plaintes par ministère	46
Tableaux	57

MOT DE L'OMBUDSMAN

Je vous présente mon troisième rapport annuel à titre d'ombudsman du Nouveau-Brunswick qui porte sur ma deuxième année complète en cette capacité (du 1er avril 2005 au 31 mars 2006). Un examen des statistiques pour l'année confirmera que la charge de travail exprimée en nombre de dossiers est demeurée élevée, comme cela a été le cas durant l'année précédente. Comme je l'ai déclaré par le passé, le Bureau de l'ombudsman continue de manquer des ressources dont il a besoin pour offrir des services adéquats à la population du Nouveau-Brunswick. Notre mandat est le plus vaste que tout bureau de l'ombudsman soit appelé à assumer au Canada, combinant la responsabilité à l'égard des plaintes générales contre l'ensemble des ministères et des organismes gouvernementaux, des corporations de la Couronne et des municipalités, sans parler des appels en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** et de la ***Loi sur la Fonction publique***. Comparativement à la Nouvelle-Écosse, notre province voisine (qui a un bureau distinct pour traiter les plaintes en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information*** et de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***) ou au Manitoba (dont le mandat est semblable, à l'exception des appels en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***), le manque à gagner est encore plus bouleversant. Il est encore plus difficile d'échapper à la réalité de cette rareté du financement lorsqu'on se concentre sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information. Le tableau ci-dessous, établi par l'agent du commissaire à l'information et à la protection des renseignements de la Colombie-Britannique, en dit plus long que les explications que je pourrais fournir.

Ceci étant dit, les membres de notre personnel, épaulés à l'occasion par des employés à contrat et des étudiants, continuent d'offrir autant d'aide que possible dans le traitement des plaintes que nous recevons. Je demeure aussi engagé aujourd'hui que le jour de mon entrée en fonction à m'assurer qu'un gouvernement ouvert soit tout simplement cela, que les enfants et les jeunes bénéficient d'un réconfort et d'une protection, que les aînés ne soient pas oubliés et que les citoyens individuels soient traités de façon juste par une bureaucratie qui, quoique bien intentionnée, n'est pas toujours sensible aux circonstances exceptionnelles.

Dans le présent rapport, j'ai décidé de m'arrêter, de considérer et d'exposer à la population du Nouveau-Brunswick la manière dont nos recommandations sont reçues et traitées par la fonction publique et le gouvernement. Cela ne signifie pas que nous ne ferons plus enquête sur les plaintes systémiques. En fait, nous sommes en train d'étudier les services fournis aux jeunes à risque élevé de la province et la procédure d'appel qui s'offre par rapport à plusieurs programmes gouvernementaux. Nous travaillons également à un manuel sur l'équité procédural sur le plan administratif qui, nous l'espérons, deviendra un outil utile pour les citoyens ainsi que pour la fonction publique. Nous rendrons compte à cet égard au cours des prochains mois. Il est temps d'examiner chacune des 15 recommandations au sujet de questions systémiques contenues dans nos rapports annuels de 2003-2004 et de 2004-2005 et de déterminer s'il s'agit d'un exercice utile pour le Bureau de l'ombudsman et, plus important encore, pour la population du Nouveau-Brunswick. Comme je l'ai expliqué dans mon premier rapport, l'ombudsman précédent avait choisi de ne pas utiliser le rapport annuel à cette fin. J'estime donc qu'il est prudent de reconsidérer cette pratique.

Au cours de l'année en question, j'ai accepté de nombreuses invitations à m'entretenir avec des groupes intéressés à en savoir plus long sur notre travail et impatients de nous faire part de leurs préoccupations. Il s'agit là, à mon avis, d'un volet important de mes responsabilités qui continuera d'accaparer beaucoup de mon temps.

Finalement, cette année, j'ai accepté de présider le Forum canadien des ombudsmans (FCO). Cet organisme regroupe tous les ombudsmans au Canada qui travaillent auprès des gouvernements fédéral et provinciaux, des municipalités, des universités et du secteur privé. Il sert de réseau pour comparer les pratiques exemplaires, échanger des idées et offrir une formation aux employés dans nos bureaux respectifs. En plus de contribuer à l'amélioration des outils de gouvernance dans les autres administrations, le FCO m'a permis de mieux connaître et saisir la notion de surveillance impartiale et d'imputabilité. De même, en novembre 2005, j'ai été invité à assumer la fonction de vice-président de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie (AOMF) dont les objectifs sont semblables à ceux du FCO et qui se concentre en particulier sur le développement des services d'ombudsmans dans les nations francophones du monde entier. Je continuerai d'occuper les deux postes.

En conclusion, je tiens à nouveau à souligner que le traitement des plaintes individuelles, la médiation des différends et la recherche de solutions lorsqu'elles existent en vertu des lois de la province demeurent nos priorités. Nous nous sommes

engagés à faire le pont entre les citoyens et la fonction publique en cas de malentendus ou de désaccords. Nous sommes déterminés, dans les limites de notre mandat et de nos ressources, à être accessibles, proactifs et diligents. Nous réalisons qu'il n'est pas possible de régler tous les problèmes, cependant, nous travaillons dans l'espoir que, dans presque tous les cas, la relation entre le citoyen et l'administration peut être améliorée.

L'ombudsman,

Bernard Richard

Recommandations de l'ombudsman : Tenter de faire fonctionner le système

La formulation de recommandations au sujet de questions systémiques est un volet essentiel du rôle d'un ombudsman. Si ces recommandations sont fiables et fondées sur une recherche solide, elles offrent des possibilités d'améliorer les politiques gouvernementales, d'empêcher des écarts de conduite de se reproduire dans la fonction publique et d'instaurer de la confiance dans les institutions démocratiques, dont la fonction publique. Pour être crédibles, elles doivent être formulées dans un esprit d'impartialité au-delà de tout soupçon et être reçues dans le même esprit. Dans la présente section, nous faisons un survol de la façon dont nos recommandations précédentes ont été traitées et nous formulons des observations sur nos propres attentes. Nous le faisons, parce que nous sommes convaincus qu'une surveillance impartiale est un instrument inévitable et essentiel de bonne gouvernance dans toute démocratie moderne.

Notez que le Bureau formule des recommandations de façon continue dans des plaintes individuelles et que, le plus souvent, ces recommandations sont bien reçues et mises en œuvre par le personnel des ministères. Bien que cela soit parfois frustrant pour nous, cela devrait être réconfortant pour les contribuables ordinaires de savoir que, plus nous descendons dans l'échelle bureaucratique, en règle générale, nous nous retrouvons à obtenir les meilleures réponses. Il ne faut pas se surprendre que, en règle générale, les employés du bureau central se préoccupent plus de créer des précédents et de protéger la cohérence systémique, alors que les agents de prestation de services au public veulent tout simplement trouver des solutions et accueillent favorablement, en règle générale, nos interventions.

Pour faciliter la référence, les recommandations exposées dans la présente section sont présentées par ministère et elles sont assorties de la mention de l'année où elles ont été formulées et du type de sujet (ombudsman, droit à l'information, protection des renseignements personnels ou fonction publique).

1. JUSTICE

a) 2003-2004 – Ombudsman – Accès aux dossiers gouvernementaux.

La troisième recommandation dans le rapport annuel de 2003-2004 est probablement la plus simple et la moins coûteuse à mettre en œuvre, pourtant aucune n'est aussi déterminante pour le fonctionnement efficace du Bureau de l'ombudsman même. Il n'est pas possible d'enquêter sur les plaintes si les employés dans les ministères peuvent tout simplement refuser de communiquer l'information à partir de leurs dossiers.

C'est précisément la situation à laquelle notre bureau ne cesse d'être confronté chaque fois qu'il traite avec le ministère des Services familiaux et communautaires (SFC). Nul autre ministère n'a démontré une telle résistance en dépit du fait que 70 lois sont en place pour protéger les renseignements personnels des citoyens qui font affaire avec leur gouvernement. Les autres ministères adoptent comme position, comme nous, que la ***Loi sur l'ombudsman*** perdrait son sens si les fonctionnaires pouvaient se soustraire à l'enquête tout simplement en refusant de fournir une copie de leurs dossiers sous le couvert de la protection des renseignements personnels.

Cette conclusion est devenue bien trop évidente lorsqu'on a demandé à notre bureau d'examiner les actions des fonctionnaires de SFC dans le cas du décès tragique d'un enfant âgé de deux ans. On n'aurait pas pu trouver de meilleure circonstance où la surveillance impartiale d'une mesure administrative s'imposait. Aucun autre argument plus probant n'aurait pu exister. Pourtant, en dépit d'une recommandation qui a été formulée en janvier 2004, nous avons été obligés d'intenter une poursuite contre ce ministère afin d'accéder au dossier. Sûrement les législateurs qui ont adopté la ***Loi sur l'Ombudsman*** en 1967 n'auraient pas voulu une telle situation. D'autres provinces ont réglé la question carrément en conférant dans leur loi sur l'ombudsman un droit d'accès étendu à l'ombudsman aux dossiers gouvernementaux, nonobstant les dispositions sur la protection des renseignements personnels de toute autre loi. Notre récente enquête sur le cas de Juli-Anna St-Peters a démontré clairement la nécessité d'adopter de nouvelles approches, qu'elles soient ordonnées par la cour ou prescrites par de nouvelles mesures législatives.

b) 2004-2005 – Ombudsman – Droits de visite et d'accès des grands-parents.

Une foule de grands-parents au Nouveau-Brunswick continuent d'avoir de la difficulté à obtenir un accès raisonnable à leurs petits-enfants après que la relation des parents a échoué. Le Québec a adopté une approche qui permet

aux grands-parents d'obtenir plus facilement un tels accès en tenant compte tout d'abord de l'« intérêt supérieur de l'enfant ».

Notre recommandation visant à adopter le modèle du Québec et à offrir des services de médiation améliorés est restée vaine.

c) 2004-2005 – Protection des renseignements personnels – Lignes directrices sur l'utilisation de la surveillance vidéo.

Dans notre dernier rapport annuel, nous avons proposé une série de lignes directrices sur l'utilisation des caméras de surveillance vidéo par les organismes publics qui décident d'en installer. Ces lignes directrices visaient à aider les écoles, les municipalités et les lieux touristiques, entre autres, afin de voir à réaliser un bon équilibre entre la sécurité et la vie privée lorsque les organismes décident que des caméras sont nécessaires. Même si elles n'ont pas été adoptées officiellement comme politique du gouvernement, nous savons que des organismes utilisent déjà ces lignes directrices. Malheureusement, de grandes municipalités diffusent en continu des enregistrements de surveillance vidéo en direct sur leur site Web avec un dédain troublant à l'égard des lignes directrices et des intérêts de la vie privée qu'elles cherchent à protéger.

2. SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES

Sept des 15 recommandations contenues dans nos deux premiers rapports annuels se rattachent directement aux services et aux programmes de SFC. Il ne faut pas s'en surprendre, vu que le ministère est au service des citoyens les plus vulnérables de la province : les démunis, les personnes handicapées, les aînés et les enfants et les jeunes qui ont besoin de protection.

a) 2003-2004 – Ombudsman – Foyers de soins

Une plainte répétée à notre bureau est le coût énorme des soins en foyers de soins pour les familles qui ont la malchance de devoir y placer un de leurs proches. La plupart des résidents des foyers de soins sont subventionnés par le gouvernement, cependant, ceux qui ont réussi à constituer des actifs au cours de leur vie ont vu toutes leurs économies personnelles disparaître du jour au lendemain pour ainsi dire à cause des directives sur la contribution financière des familles du Nouveau-Brunswick.

Il y a deux ans, nous avons entrepris de nous attaquer à deux des principales préoccupations que nous ont exprimées les aînés et les membres de leur famille. La première était l'obligation imposée aux résidents et à leur famille de payer les coûts des services de soins de santé offerts dans les foyers de soins. La deuxième était l'inclusion des actifs et des économies personnelles dans la formule de calcul de la contribution. À notre avis, les deux pénalisent indûment les familles des pensionnaires des foyers de soins et, en janvier 2004, nous avons exercé des pressions pour que la situation change, ce que nous continuons de faire.

Bien que la réponse initiale de SFC n'ait pas été positive, nous sommes heureux que le gouvernement ait annoncé, dans le cadre du budget 2006-2007, que les coûts des soins de santé ne seront plus imposés à compter du 1er janvier 2007.

Nous sommes heureux également que le nouveau gouvernement ait déjà donné suite à son engagement de calculer la contribution financière aux services des foyers de soins en fonction du revenu uniquement.

Cependant jusqu à date, nos recommandations moins exigeantes, soit adopter une déclaration des droits des résidents des foyers de soins et autoriser notre bureau à exercer la surveillance des établissements résidentiels agréés par SFC, n'ont pas été retenues.

b) 2003-2004 – Ombudsman – Logements publics ou subventionnés

Les recommandations concernant les services de logement ayant trait à l'expulsion de locataires et aux frais imposés pour les dommages causés aux logements ont été incluses dans notre rapport annuel de 2003-2004 après que nous avons reçu plusieurs plaintes à cet égard.

La réponse à ces recommandations précises a été plus positive, et le dialogue se poursuit avec le ministère au sujet de ces préoccupations.

c) 2003-2004 – Ombudsman – Procédure d'appel relative aux décisions prises par SFC.

Nous continuons de nous préoccuper grandement de la procédure d'appel dont disposent les clients de SFC relativement aux décisions prises au sujet de l'admissibilité à une aide ou du montant de l'aide offerte.

Les plaintes que nous avons reçues ont montré que les clients de l'aide au revenu sont énormément désavantagés lorsqu'ils font face à la possibilité d'un appel. Ces derniers sont souvent insuffisamment informés de leurs droits, mal préparés pour la procédure d'appel, mal informés au sujet des preuves que le ministère produira contre eux et, une fois arrivés à l'audience d'appel, ont des moyens limités, voire nuls de se défendre. En fait, à certaines occasions, lorsque la Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial a tranché en faveur de clients, SFC a tout simplement annulé cette décision.

Notre recommandation en 2003-2004 se limitait à promouvoir une plus grande communication des faits aux clients qui risquent de perdre des prestations. Bien s'il s'agisse d'un aspect fondamental du traitement impartial sur le plan administratif, même cette recommandation n'a pas été bien accueillie par le ministère.

Nous sommes en train d'étendre la portée de notre enquête pour englober tous les aspects de la procédure de révision et d'appel.

3. BUREAU DU CONSEIL EXÉCUTIF

2003-2004 – Droit à l'information – Assujettir les municipalités à la loi – Formation des utilisateurs.
2004-2005 – Droit à l'information – Mener une étude de la loi même.

Le Bureau du Conseil exécutif s'est vu confier la tâche de coordonner l'application par le gouvernement de la ***Loi sur le droit à l'information***. Au Nouveau-Brunswick, comme au Manitoba et au Yukon, la compétence de l'ombudsman s'étend à l'examen du traitement par le gouvernement des demandes en vertu du droit à l'information. Pour être conforme à celui dans les autres provinces, ce rôle, en règle générale, consiste à agir en qualité de commissaire à l'information, c'est-à-dire à promouvoir un «gouvernement ouvert» et le « droit de savoir », entre autres responsabilités.

Pour notre bureau, en plus des 75 examens environ menés par année, cette obligation a signifié recommander des modifications à la loi et offrir une

meilleure formation aux coordonnateurs à l'information dans les divers ministères.

Dans notre rapport de 2003-2004, nous avons recommandé que les municipalités soient ajoutées à l'annexe des organismes assujettis à la loi. Ce n'est pas que les municipalités soient plus ou moins secrètes que les ministères gouvernementaux, mais plutôt qu'elles sont actuellement dispensées d'un examen indépendant de leurs décisions concernant l'accès à l'information.

La même année, nous avons recommandé d'offrir un atelier d'une journée pour rassembler les utilisateurs fréquents et les intervenants qui s'intéressent à la ***Loi sur le droit à l'information***. Nous avions espéré que la tenue d'une telle séance favoriserait une compréhension plus uniforme de la loi. Ni l'une ni l'autre des recommandations n'ont été retenues.

En janvier 2006, nous avons suggéré que l'étude prévue de la loi se déroule de façon indépendante du gouvernement. Nos recommandations préconisaient une étude indépendante dont le rapport serait déposé à l'Assemblée législative plutôt qu'à l'organe exécutif du gouvernement. Dans ce cas également, nos suggestions ont été ignorées. Il reste que nous continuons de nous préoccuper surtout du fait que ce principe fondamental de la démocratie, la notion de gouvernement ouvert, ne soit pas ébranlé par un processus d'étude qui, en soi, est moins transparent.

4. BUREAU DES RESSOURCES HUMAINES

2004-2005 – Fonction publique – Travailleurs occasionnels

La dernière des 15 recommandations contenues dans nos deux derniers rapports annuels porte sur la situation désespérée des quelques milliers de travailleurs occasionnels qui sont à l'emploi d'organismes publics. Nous avons ramené la portée de notre enquête aux travailleurs occasionnels qui sont embauchés pour un emploi saisonnier ou occasionnel. Il s'agit surtout d'employés des ministères des Transports, du Tourisme et des Parcs et des Ressources naturelles.

L'une des plaintes répétées et présentées depuis longtemps déjà par les personnes qui se retrouvent dans ces emplois est la précarité de leur emploi. Nombre de ces travailleurs sont soumis aux caprices des politiciens ou des superviseurs, et leur gagne-pain même tient souvent à un fil.

Dans un effort afin d'apporter un soulagement aux moins protégés parmi les employés du gouvernement, nous avons proposé un « droit de rappel des travailleurs occasionnels saisonniers » qui est semblable à la protection offerte aux employés du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard après les modifications apportées à la ***Loi sur la Fonction publique*** de cette province en 1998.

Une réunion subséquente avec un haut fonctionnaire du Bureau des ressources humaines (BRH) était encourageante dans le sens qu'on a reconnu l'existence du problème. Cependant, une justification a été fournie pour expliquer les difficultés afin de s'attaquer à ce problème qui date depuis des décennies :

a) une poursuite a déjà été intentée contre le gouvernement au sujet du statut des employés occasionnels;
b) des qualifications adéquates sont exigées pour les postes les plus élémentaires au sein du gouvernement;
c) le mot « rappel » a un sens précis dans les conventions collectives qui transmet l'idée de permanence, peu importe s'il existe un besoin ou non en travailleurs occasionnels à un moment donné.

Malgré ces obstacles, le BRH a accepté de voir s'il était possible de trouver un moyen pratique de donner suite à notre recommandation.

CONCLUSION

Le travail de ce bureau repose sur la conviction voulant qu'une tierce partie désintéressée qui jouit de la confiance du gouvernement soit souvent capable de trouver une solution lorsque les questions d'injustice, de mauvaise administration ou d'omission de la part du gouvernement sont portées à son attention. Recourant seulement à la persuasion et à un pouvoir de recommandation, on s'attend à ce que cette voie de recours soit souvent plus rapide, plus efficace et plus collaborative qu'un procès ou d'autres procédures traditionnelles de résolution de griefs. En bout de ligne, la seule sanction de l'ombudsman, bien que cela soit souvent efficace et suffisant, est de publier les recommandations qui ont été formulées dans les cas individuels. Nous espérons que ce bref survol des récentes recommandations qui ont été publiées dans nos deux derniers rapports annuels permettra au lecteur de mieux comprendre l'aspect systémique et préventif du

travail de l'ombudsman et offre au nouveau gouvernement une première occasion de revoir diverses recommandations importantes en suspens.

RÉSUMÉS DE CAS

Comme le mentionnait le rapport de l'ombudsman, les priorités du Bureau demeurent le traitement des plaintes individuelles, la médiation des conflits et la recherche de solutions lorsqu'elles sont disponibles en vertu des lois de la province.

Afin de mieux faire comprendre ce que nous essayons d'accomplir dans notre rôle de bureau de surveillance indépendant, nous incluons un échantillon représentatif de résumés de causes dans le rapport annuel de cette année. Voici donc quelques exemples de nos interventions :

Sécurité publique – Services correctionnels
Résolu – Aide offerte : Élaboration d'une nouvelle directive

Un détenu nous a rapporté les détails d'un incident survenu dans un des établissements correctionnels provinciaux. À son arrivée à l'établissement de détention, le prisonnier a été placé dans la cellule « sèche », ainsi appelée, la direction de la prison le soupçonnait de dissimuler des drogues illicites sur sa personne. Les détenus sont placés dans des cellules sèches pour éviter qu'ils ne se débarrassent de toute drogue ou article de contrebande en les jetant dans la cuvette des toilettes. Alors qu'il était en cellule, le détenu a failli périr d'une surdose de drogue et il a dû être réanimé à l'hôpital. Des renseignements confidentiels obtenus par notre bureau en cours d'enquête ont révélé que le détenu avait effectivement absorbé de grandes quantités d'analgésiques et d'anxiolytiques dans l'espoir d'éviter qu'ils ne soient détectés et que des accusations de trafic de stupéfiants ne soient portées.

L'incident a soulevé de nombreuses préoccupations relativement à la sécurité, alors que la surveillance inadéquate des détenus placés dans des cellules sèches rend les risques de décès accidentels en détention inutilement élevés. À la fin de son enquête, l'ombudsman a recommandé au ministère de la Sécurité publique de réviser les lignes directrices relatives à la surveillance des détenus placés dans des « cellules sèches ». Cette recommandation s'est traduite par une révision complète, par les fonctionnaires des Services correctionnels, de l'utilisation des « cellules sèches » et des directives régissant cette pratique. Une nouvelle directive a été élaborée,

requérant une surveillance constante, en personne ou par caméra de surveillance, lorsqu'un détenu est placé dans une « cellule sèche ».

Services familiaux et communautaires – Société d'habitation du Nouveau-Brunswick
Résolu – Aide offerte : Compromis obtenu par médiation

Un plaignant a reçu une lettre des fonctionnaires de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick lui annonçant qu'on lui accordait un logement dans un complexe pour personnes âgées. Quelques jours avant la date prévue pour le déménagement, l'homme a reçu un appel d'un fonctionnaire de la Société d'habitation l'informant que l'offre avait été retirée. Le plaignant allègue que c'est en raison des plaintes de ses futurs voisins parce qu'il recevait du counselling pour une maladie mentale et qu'il a le sentiment de ne pas avoir été traité équitablement.

Nos discussions avec les fonctionnaires relativement à l'annulation de l'offre d'un logement ont fait ressortir qu'une erreur administrative s'était produite. Les fonctionnaires ont mentionné que l'annulation de l'offre de logement était le résultat d'une erreur de communication à la suite d'une discussion entre un nouvel agent des programmes et son surveillant relativement à la pertinence et du caractère approprié du complexe. En dépit du fait qu'on ait de nouveau offert à l'homme un logement dans le complexe pour personnes âgées, il se sentait inconfortable d'y habiter en raison des plaintes des autres résidents relativement à sa santé mentale. Notre bureau a agi comme médiateur entre le demandeur de logement et l'agent des programmes afin d'essayer d'en arriver à un dénouement équitable. La solution retenue exige des fonctionnaires de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick qu'ils trouvent au plaignant un logement de remplacement adéquat et qu'ils lui fournissent un supplément au loyer en vue de compenser pour le mois de logement perdu.

Sécurité publique – Services correctionnels
Résolu – Aide offerte : Amélioration d'une directive déjà en place

Un détenu nous a téléphoné pour se plaindre qu'il n'a pas pu procéder adéquatement à la Cérémonie autochtone de purification du foin d'odeur alors qu'il était dans un centre correctionnel provincial, étant donné qu'il était enchaîné et menotté lorsqu'on l'amenait à l'extérieur. Les chaînes et les menottes étaient attachées comme le veut la règle normale pour amener les détenus en détention préventive ou les contrevenants à risque élevé à l'extérieur; cependant, elles entravaient la capacité du détenu à procéder pleinement à la Cérémonie de purification du foin d'odeur.

Au moment de la plainte, une politique existait pour les centres correctionnels de la province permettant aux détenus autochtones de conserver du foin d'odeur et de le brûler dans des endroits désignés conformément à leurs traditions spirituelles. À la suite de notre enquête, le ministère de la Sécurité publique a amélioré la politique provinciale en assurant qu'à l'avenir, les chaînes et les menottes seraient enlevées des détenus autochtones pendant la cérémonie de brûlage de foin d'odeur pour leur permettre d'y participer pleinement.

Services familiaux et communautaires – Prestations
Résolu – Aide offerte : Les prestations retenues ont été retournées

Une famille a décidé de prendre des vacances à l'extérieur de la province avec leur fils handicapé. Ce dernier était à la fin de la trentaine et demeurait dans la maison de ses parents à ce moment-là; il reçoit des prestations pour soins de longue durée depuis 1986. La famille a pris soin de son fils 24 heures par jour depuis sa naissance, rendant ces vacances importantes pour eux. Au lieu de placer leur fils dans un établissement de soins de longue durée, ils ont décidé qu'il serait préférable pour ce dernier s'ils l'amenaient avec eux. Étant donné que la famille a été absente du Nouveau-Brunswick pour une période de trois mois, le ministère a décidé de couper les prestations de leur fils pendant cette période, ce qui s'est traduit par une perte de 1255,50 $.

Notre enquête a révélé que malgré le fait que la décision de couper ses prestations s'appuyait sur une interprétation à la lettre de la loi, elle était manifestement injuste et devrait être renversée. Notre bureau a trouvé irraisonnable la décision du ministère car, dans le cas où la famille avait placé son fils dans un foyer de soins pendant leur voyage, cela se serait traduit par une facture de plus de 12 000 $ pour les contribuables. Également, le ministère pénalisait le fils pour une décision qu'il n'avait pas prise lui-même et qui était au-delà de sa capacité de comprendre étant donné qu'il a le développement mental d'un enfant de quatre ans. La décision de la famille d'amener son fils en vacances a été, et c'est ce qui est le plus important, dans le meilleur intérêt de ce dernier étant donné qu'il est demeuré avec ses parents durant cette période de trois mois. Au début de notre enquête, le ministère était inflexible, alléguant qu'il avait suivi la directive et qu'aucune exception ne pouvait être faite; toutefois, à la suite d'une longue correspondance et de plusieurs réunions avec les fonctionnaires du ministère, les prestations retenues ont été retournées en entier à la famille.

Santé et Mieux-être/Services familiaux et communautaires – Carte d'assistance médicale
Résolu – Aide offerte : Appareil médical acquis

Lorsqu'il a communiqué avec nous, un patient de 50 ans atteint de dystrophie musculaire attendait depuis près d'un an pour acquérir un fauteuil roulant adapté à ses besoins. Le ministère de la Santé et du Mieux-être a établi qu'il avait besoin d'un fauteuil spécialisé et d'un lève-personne fixé au plafond. Ce dernier appareil a été livré et installé rapidement, mais les fauteuils fournis ne pouvaient pas lui offrir une véritable mobilité. Bien que le plaignant et son ergothérapeute aient clairement établi qu'un fauteuil spécial serait nécessaire, le ministère des Services familiaux et communautaires a refusé d'approuver les dépenses pour un fauteuil comportant les caractéristiques nécessaires. Entre-temps, le plaignant a été confiné chez lui pendant des mois, simplement en raison de l'absence d'un fauteuil approprié.

Lorsque le plaignant a demandé notre aide et nous a remis la correspondance qu'il a échangée avec les ministères concernés, il nous est apparu évident que les délais et les obstacles auxquels il a dû faire face étaient déraisonnables. Nous avons communiqué avec le ministère des Services familiaux et communautaires pour expliquer la situation et demander une révision du cas. Tant à notre satisfaction qu'à celle du plaignant, la révision ultérieure s'est soldée par une décision de financer en entier et d'accélérer l'acquisition du fauteuil nécessaire.

Services familiaux et communautaires – Société d'habitation du Nouveau-Brunswick
Résolu – Aide offerte : Remboursement des coûts

L'époux d'une plaignante était atteint de sclérose en plaques et utilisait un fauteuil roulant pour se déplacer. Ayant eu vent d'un programme provincial conçu pour aider les personnes handicapées à obtenir un logement convenable, la plaignante a communiqué avec un haut fonctionnaire du ministère des Services familiaux et communautaires pour s'informer si son époux et elle-même étaient admissibles à ce programme. Elle a appris que des fonds étaient disponibles pour les propriétaires qui accepteraient d'exécuter des rénovations à leurs biens afin d'accueillir des locataires handicapés. Le fonctionnaire a assuré la plaignante en lui mentionnant qu'en raison de la condition de son époux, du financement pourrait leur être accordé en vertu du programme.

Se fondant sur les commentaires du fonctionnaire, la plaignante entreprit de faire effectuer à ses frais, par le propriétaire, les diverses rénovations dans l'attente d'un remboursement par le ministère des Services familiaux et communautaires. Malheureusement, la plaignante n'a appris que plus tard par les agents de prestation des programmes, que l'admissibilité à ce programme dépendait de diverses conditions, dont la volonté du propriétaire de conclure une entente avec la province. La plaignante a été informée qu'étant donné que ces conditions n'avaient pas été remplies, il n'y aurait aucun financement.

À la demande de la plaignante, le Bureau de l'ombudsman a examiné son cas. Nous avons conclu qu'un fonctionnaire du ministère des Services familiaux et communautaires lui avait effectivement fait des commentaires et qu'elle s'était fiée à ceux-ci pour agir comme elle l'a fait. Pour des raisons d'équité, nous avons recommandé que la plaignante soit remboursée pour les dépenses qu'elle a engagées. Après de nombreuses rencontres et une correspondance suivie, le ministère a donné suite à notre recommandation.

Bureau des ressources humaines – Appel d'une classification
Résolu – Aide offerte : Amélioration de la directive en vigueur

Un employé du gouvernement a essayé d'amener une affaire devant le Bureau d'appel en matière de classification, lequel entend les plaintes relatives au système de classification des employés supervisé par le Bureau des ressources humaines. Le Bureau d'appel a informé le plaignant qu'il avait discuté de sa demande d'audition avec le Bureau des ressources humaines et qu'il avait été établi que l'affaire ne relevait pas de la compétence du Bureau d'appel. Le plaignant a alors communiqué avec nous et déposé une plainte relative à la participation du Bureau des ressources humaines dans l'établissement de la compétence, ce qu'il considère comme étant inéquitable.

À la lumière d'un examen de cette affaire, notre Bureau a conclu que les décisions relatives à la compétence du Bureau d'appel pour entendre un appel doivent être prises par le Bureau lui-même de manière impartiale. Par conséquent, nous avons recommandé que lorsque l'employeur ou l'appelant a des doutes quant à la compétence du Bureau d'appel en matière de classification pour entendre un appel, la partie adverse doit en être informée et on doit lui offrir la possibilité de faire des soumissions avant que le Bureau d'appel en arrive à une décision. Le Bureau d'appel en matière de classification a accepté de respecter notre recommandation.

Services familiaux et communautaires – Indemnités
Résolu – Aide offerte : Subvention accordée

Un couple a pris un bébé nouveau-né en foyer nourricier et, plusieurs années plus tard, a décidé d'adopter officiellement l'enfant. Lorsque celle-ci a eu 9 ans, le couple a commencé à se demander si elle n'était pas atteinte d'un état pathologique affectant son développement normal. Et il a eu raison car l'enfant a été diagnostiqué comme souffrant du syndrome d'intoxication fœtale à l'alcool et les médecins ont recommandé des interventions médicales et sociales spéciales.

Le couple était dans l'impossibilité de payer les interventions prescrites et il a demandé l'aide du ministère des Services familiaux et communautaires. On lui a refusé un subside sous prétexte que les problèmes médicaux de l'enfant s'étaient manifestés plusieurs années après l'adoption officielle.

Nous étions d'avis qu'étant donné que l'état de santé en question était antérieur à l'adoption, il était injuste de la part du ministère de refuser d'accorder une subvention à la famille, subvention à laquelle elle aurait eu droit si l'enfant avait été diagnostiqué correctement plus tôt. Grâce à de très longues discussions avec le ministère, nous avons pu faire réviser le cas de la famille et renverser le refus de services pour que l'enfant reçoive les traitements nécessaires aux frais du ministère.

RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a une compétence législative étendue eu ver lu d'autres loi sur l'Ombudsman, ainsi que d'importantes responsabilités et d'application des lois en vertu d'autres loi régissant l'importabilité et l'équité dans le secteur public.

Le Bureau de l'ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de cinq lois.

1. ***Loi sur l'Ombudsman***
2. ***Loi sur la Fonction publique***
3. ***Loi sur le droit à l'information***
4. ***Loi sur les archives***
5. ***Loi sur la protection des renseignements personnels***

OBJECTIFS

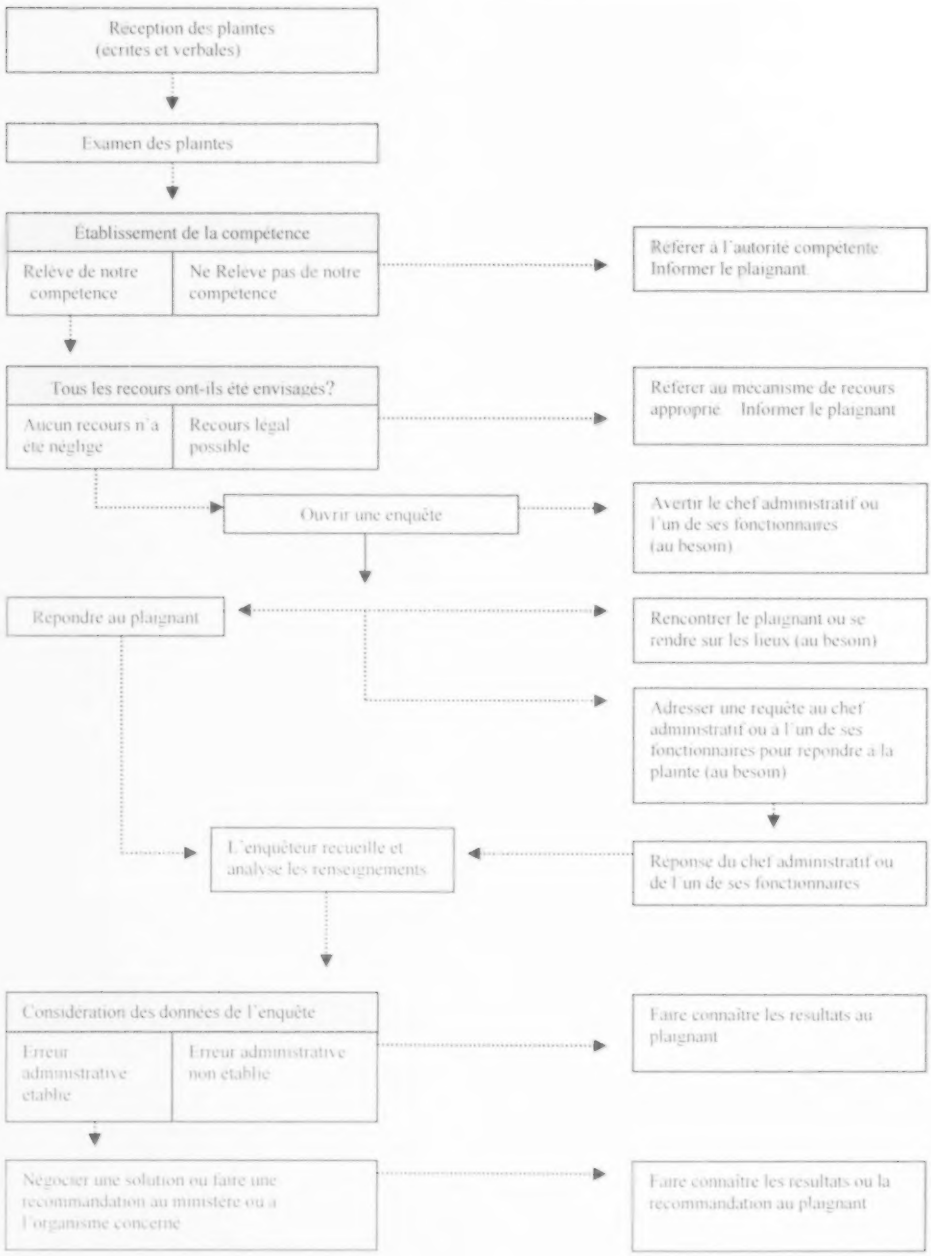
Le Bureau de l'ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants:

Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.

Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.

Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES A L'OMBUDSMAN


Réception des plaintes (écrites et verbales)
Examen des plaintes
Établissement de la compétence
Relève de notre compétence
Ne Relève pas de notre compétence
Référer à l'autorité compétente Informer le plaignant
Tous les recours ont-ils été envisagés?
Aucun recours n'a été négligé
Recours légal possible
Référer au mécanisme de recours approprié Informer le plaignant
Ouvrir une enquête
Avertir le chef administratif ou l'un de ses fonctionnaires (au besoin)
Répondre au plaignant
Rencontrer le plaignant ou se rendre sur les lieux (au besoin)
Adresser une requête au chef administratif ou à l'un de ses fonctionnaires pour répondre à la plainte (au besoin)
L'enquêteur recueille et analyse les renseignements
Réponse du chef administratif ou de l'un de ses fonctionnaires
Considération des données de l'enquête
Erreur administrative établie
Erreur administrative non établie
Faire connaître les résultats au plaignant
Négocier une solution ou faire une recommandation au ministère ou à l'organisme concerné
Faire connaître les résultats ou la recommandation au plaignant

L'OMBUDSMAN

L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'Ombudsman est nommé et ne pont être demis de ses fonctions que sur la recommandation de l'Assemblée Législative elle-même.

La ***Loi sur l'ombudsman*** lui confère le pouvoir d'enquête relativement à toute matière administrative. Conformément à la ***Loi***, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'ombudsman sont donc confidentiels.

CE QUE L'OMBUDSMAN PEUT FAIRE

L'ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations ainsi que toute autre autorité publique que définit la ***Loi sur l'ombudsman***.

CE QUE L'OMBUDSMAN NE PEUT PAS FAIRE

L'ombudsman et son personnel n'ont pas le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil

INDICATEURS DE RENDEMENT

Le Bureau de l'ombudsman mesure son rendement, pour ce qui est de la prestation de divers services établis par la loi, par le biais des indicateurs énoncés ci-dessous.

Appui à la mission centrale

Indicateur – Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a pour mission centrale de s'assurer que tous les citoyens du Nouveau-Brunswick sont traités de façon équitable, du point de vue administratif, par le gouvernement et ses organismes. En vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman****, il s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.*

Résultat – Notre mission centrale est communiquée par le biais de diverses activités publiques et d'éducation des employés du gouvernement et par le biais de déclarations à titre de conférencier prononcées par l'ombudsman et son personnel, et est renforcée dans les pages Web du bureau et dans notre rapport annuel.

Prestation efficace et efficiente de services

Indicateur – Le Bureau de l'ombudsman a réalisé des gains depuis janvier 2004 dans le cadre de ses efforts afin de mieux exécuter le mandat que lui confère la loi. Ces gains comprennent l'établissement d'un numéro de téléphone sans frais 1 888 qui permet aux clients de l'extérieur de la grande région de Fredericton de communiquer avec le bureau; l'amélioration de sa page Web; la réalisation d'améliorations administratives et techniques; la tenue de rencontres régulières avec divers ministères et organismes du gouvernement dans le but d'élaborer des améliorations dans la façon qu'ils exécutent leurs mandats respectifs conformément à la loi, de même que l'élaboration et le lancement d'une affiche informative pour les centres correctionnels provinciaux.

Résultat - Le pourcentage de dossiers de plainte fermés au cours des 30 jours civils suivant la date à laquelle la plainte a été reçue est passé de 67 % en 2002/2003 à 86 % en 2005/2006. Il s'agit d'une deuxième année consécutive où ce niveau a été atteint.

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau ci-dessous présente les dépenses réelles et les affectations budgétaires pour 2005/2006.

Les frais de personnel représentent environ 80.5 p. 100 des dépenses réelles.

Les chiffres ci-dessous indiquent que les dépenses réelles du Bureau de l'ombudsman étaient inférieures au montant prévu au budget pour l'année. L'écart était attribuable aux économies dans le volet de la masse salariale étant donné que qu'un membre du personnel était en congé durant une partie de l'année.

	2005/2006	
	Budget	**Dépenses réelles**
Frais de personnel	583.5	561.2
Autres services	104.0	103.1
Fournitures et approvisionnements	12.0	11.0
Biens et matériel	12.0	21.9
Contributions à recevoir & dons	0.0	0.3
	711.5	697.6

Nota : Affectations budgétaires et dépenses réelles (en milliers de dollars)

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Employés	Titre professionnel
Albert, Jessica	Agente
Dickison, Julie	Secrétaire administrative
Fraser, Amy	Adjointe administrative
Gilliland, Steve	Directeur
*Lévesque, Marie-Josée	Enquêteuse
*Murray, Jennifer	Enquêteuse/Agente juridique
Richard, Bernard	Ombudsman
Savoie, Robert	Enquêteur
**Whalen, Christian	Conseiller juridique

* Temps partiel

** En prêt de service de la Commission des droits de la personne depuis octobre 2005 en remplacement de Claire Pitre qui est en absente dû a un congé de maladie prolongé.

LOI SUR L'OMBUDSMAN

LOI SUR L'OMBUDSMAN

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'ombudsman a pour mandat, en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman*** du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la ***Loi*** établit que l'ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR L'OMBUDSMAN*

Accès

Le Bureau de l'ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

Plaintes

L'ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres autorités relevant du gouvernement provincial que définit la ***Loi sur l'ombudsman***.

Enquêtes

Conformément à la ***Loi sur l'ombudsman***, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et impartiales sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en rencontrant les clients sur place, à la grandeur de la province.

À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'ombudsman cherchera à en arriver à un règlement où, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

Communication de renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Le graphique d'acheminement à la page 23 du rapport montre la façon habituelle dont le Bureau de l'ombudsman traite les plaintes écrites et verbales. Des exceptions peuvent se produire à la discrétion et à la demande de l'ombudsman.

STATISTIQUES 2005/2006

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,825 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2005/2006. De ce nombre, 1,517 relevaient de la compétence du Bureau; 483 étaient des questions et des demandes de renseignements et 825 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 126 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées. Un sommaire détaillé des plaintes reçues se trouve à la page 45 de ce rapport.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Le paragraphe 13(4) de la ***Loi sur l'Ombudsman*** établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des **questions d'ordre administratif**.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'ombudsman.

Même s'il a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions, le Bureau ne peut faire enquête, en vertu de l'article 12 de la ***Loi sur l'ombudsman***, que sur les plaintes « ***portant sur les questions d'ordre administratif*** » et non sur les questions d'ordre criminel.

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2005/2006 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter que **XX** plaintes étaient d'**ordre criminel**, car elles portaient, par exemple, sur une agression. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la ***Loi sur l'ombudsman***, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles.

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais.

Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci tout comme le centre correctionnel concerné, puisse également se faire entendre.

Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.

Durant la période visée par ce rapport, le personnel du Bureau de l'ombudsman s'est présenté, à plusieurs occasions, à des établissements correctionnels provinciaux pour faire enquête sur des plaintes déposées par des détenus. Il a discuté de cas précis, ainsi que de directives et de modalités générales avec les représentants des établissements.

STATISTIQUES 2005/2006

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 654 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. En plus, le bureau reçoit un grand nombre de demandes d'informations aussi bien que des plaintes, de détenus, qui ne relèvent pas de notre compétence.

LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

La ***Loi sur le droit à l'information*** a été adoptée en 1978 pour garantir aux Néo-Brunswickois le droit d'accès aux renseignements d'ordre public. La ***Loi*** était le deuxième texte du genre au Canada, faisant du Nouveau-Brunswick l'une des premières administrations gouvernementales au monde à proclamer ce droit. La *Loi* a été modifiée à plusieurs reprises depuis son entrée en vigueur. Cependant, les modifications ont généralement eu l'effet d'accroître les exemptions applicables à certains types de documents, limitant ainsi le droit à l'information.

Dans le cadre de la ***Loi sur le droit à l'information***, l'ombudsman doit, conformément à la loi et au règlement, mener un examen indépendant, dans un délai de 30 jours du dépôt de la requête, sur le refus, d'un ministère ou d'un organisme gouvernementale, de communiquer des renseignements aux citoyens.

RENVOIS VISÉS PAR LA *LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION*

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, une personne peut demander de l'information contenue dans un ou plusieurs documents en présentant une demande auprès du ministre pertinent, comme il est défini dans la ***Loi***. Lorsque le ministre refuse ou est incapable de fournir les documents demandés, la personne peut renvoyer l'affaire devant l'ombudsman ou un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsqu'une demande d'information est renvoyée au Bureau de l'ombudsman, la ***Loi sur le droit à l'information*** exige que l'ombudsman examine l'affaire, dans un délai de 30 jours après avoir reçu le renvoi, et qu'il présente sa recommandation dans les plus brefs délais possible.

La ***Loi*** permet à l'ombudsman de vérifier l'information que le ministre refuse de communiquer, si cette information existe. Cet examen est mené en privé.

En général, l'ombudsman vérifie l'information sur place, mais les documents ou les copies des documents peuvent aussi lui être remis, sous pli cacheté, pour faciliter la consultation lorsqu'il s'agit

de préparer une recommandation. Selon la nature de l'information demandée, cette vérification peut aussi inclure l'examen d'un seul document ou dossier, ou d'une série de documents ou de boîtes de dossiers.

La vérification de l'ombudsman peut aller au-delà des documents sur papier puisque la ***Loi sur le droit à l'information*** définit un document comme suit : « *toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement* ».

Au terme de l'examen, si l'ombudsman découvre que l'information demandée n'est pas exemptée de publication en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, une recommandation est présentée au ministre afin de publier l'information conformément à la ***Loi***.

Aucun droit n'existe, en vertu de la ***Loi***, relativement aux renseignements qui s'inscrivent dans les catégories énumérées à titre d'exceptions dans l'article 6 de la ***Loi***.

Au cours du dernier exercice, mon Bureau a modifié son mode de présentation de rapport. Depuis le 1er janvier 2006, les recommandations de l'ombudsman visées par la ***Loi sur le droit à l'information*** sont envoyées dans un mode de présentation identique aux deux parties sous forme de plainte revêtant un intitulé juridique de la cause. Les recommandations qui soulèvent de nouveaux problèmes d'interprétation et d'application de la loi sont affichées sur notre site Web. Il est à espérer que ces mesures assureront une plus grande uniformité en ce qui concerne le résultat de nos propres efforts, faciliteront l'examen juridique des recommandations au besoin et permettront de mieux éclairer le public et les agents du gouvernement en ce qui a trait à la *Loi* et à la façon dont elle doit être interprétée et appliquée.

STATISTIQUES POUR 2005-2006

Au cours de l'année 2005-2006, le Bureau de l'ombudsman a reçu 74 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation des renseignements présentée par une personne en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***. Le Bureau de l'ombudsman a mené 37 enquêtes et a aussi offert de l'information générale à plusieurs personnes qui cherchaient à obtenir un

avis sur la procédure à suivre lorsqu'il s'agit de demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.

Six recommandations ont été affichées sur notre site Web de janvier à la fin de mars 2006. À leur tour, ces recommandations traitent d'une recommandation visant à diffuser auprès d'une plaignante une copie du rapport d'enquête sur une plainte de harcèlement en milieu de travail, de la question à savoir si les règlements des plaintes relevant des droits de la personne déposées par les pouvoirs publics doivent être divulgués, du fait que les documents de politique ne sont pas forcément protégés par l'exemption régissant les opinions ou les recommandations présentées à un ministre, de l'exemption du secret professionnel qui lie l'avocat à son client, du fait que les noms des fonctionnaires figurant dans des documents publics en lien avec leurs fonctions officielles à titre d'employés du gouvernement n'ont pas besoin normalement d'être enlevés des documents divulgués en vertu d'une demande d'accès et du fait que la loi ne permet aucun droit d'accès à l'information qui n'est pas déjà disponible au public, par exemple dans un site Web.

Bien que la ***Loi sur le droit à l'information*** ne fixe pas de date limite à laquelle le ministre doit envoyer sa réponse concernant une recommandation de l'ombudsman, la *Loi* prévoit que le ministre doit indiquer par écrit au requérant et à l'ombudsman sa façon de régler l'affaire après la recommandation. Malheureusement, à ce jour, un bon nombre de recommandations envoyées aux ministres vers la fin du dernier exercice financier demeurent sans réponse.

LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'ombudsman. Par suite d'une modification à la ***Loi sur la Fonction publique***, l'ombudsman a la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique.

La ***Loi sur la Fonction publique*** confère à l'ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se fassent selon le mérite. Plus particulièrement, la ***Loi*** prévoit que l'ombudsman doit:

- entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations;

- enquêter sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'ont pas qualité d'employé.

Il est possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relatives à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la ***Loi***, le Bureau doit entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

APPELS ET PLAINTES DÉPOSÉS EN VERTU DE LA *LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE*

En vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, les employés peuvent soumettre leurs appels au Bureau de l'ombudsman concernant des nominations à des postes de la fonction publique de candidats de l'intérieur ou de l'extérieur de la fonction publique. De même, les candidats non retenus à des concours publics qui n'ont pas qualité d'employé peuvent déposer une plainte auprès du Bureau ayant rapport aux résultats du concours.

Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique*** vise essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel fait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permet aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés peuvent soumettre directement à l'ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

La ***Loi*** prévoit des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel est accueilli, l'ombudsman refuse ou révoque la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique*** a pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permet au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la ***Loi*** servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, les candidats non retenus doivent, en vertu de la ***Loi,*** demander officiellement à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils ne sont pas satisfaits des motifs invoqués, ils peuvent déposer une plainte écrite auprès de l'ombudsman dans le délai prescrit par la ***Loi***.

L'ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté.

Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines.

STATISTIQUES 2005/2006

Le Bureau de l'ombudsman a ouvert 38 dossiers en 2005-2006, conformément à la ***Loi sur la Fonction publique***. Le Bureau a traité entre autres quatre appels et trois demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la ***Loi***. Pour ce qui est des appels reçus par le Bureau, un a été rejeté, deux ont été retirés et un a été réglé par le ministère concerné avant la tenue d'une audience formelle. Il y a eu également sept enquêtes et sept demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de la ***Loi***. De plus, nous avons réalisé une enquête concernant le programme de réaménagement des effectifs et cinq enquêtes en rapport à l'emploi occasionnel dans les services publics.

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a présenté une ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** en 1998. La *Loi* a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et est entrée en vigueur le 1er avril 2001.

Comme la ***Loi sur le droit à l'information***, la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** confère au Bureau de l'ombudsman la fonction d'application de la loi et de traitement des plaintes déposées en vertu de la *Loi*. La LPRP garantit le droit des citoyens de savoir quel type de renseignement personnel le gouvernement détient à leur sujet et de faire en sorte que ces renseignements personnels soient traités de manière confidentielle. Au Nouveau-Brunswick, contrairement à certaines autres provinces, il n'existe aucune loi provinciale qui régit la confidentialité des renseignements personnels dans le secteur privé. La ***Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*** fédérale s'applique donc à tous les organismes commerciaux et privés de la province. Cette *Loi*, toutefois, n'aborde pas les questions de protection des renseignements personnels comme, par exemple, entre un employeur du secteur privé et ses employés. Ainsi, chaque année, plusieurs personnes portent plainte auprès de notre bureau relativement à des cas de violation de la vie privée pour lesquels il n'existe aucun recours administratif au Nouveau-Brunswick et aucun organisme de surveillance indépendant pour traiter ce genre de plainte.

À l'instar de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques***, la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** du Nouveau-Brunswick est une loi qui confère un pouvoir légal aux dix principes de protection de la vie privée établis dans le modèle du code type de protection de la vie privée de l'Association canadienne de normalisation. Le mécanisme d'application de la loi consiste à déposer une plainte auprès de l'ombudsman qui détient un pouvoir de recommandation, et non pas un pouvoir de dicter la loi ou d'émettre des ordonnances exécutoires à un organisme public.

PLAINTES EN VERTU DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DES*

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme indépendant qui est chargé de faire enquête sur des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes du gouvernement.

Bien que le Bureau de l'ombudsman soit responsable d'enquêter les plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***, il incombe aux ministères et aux organismes gouvernementaux de gérer les renseignements personnels en conformité avec la ***Loi***.

Même si on continue à recevoir relativement peu de plaintes dans le cadre de la LPRP, comparativement à d'autres administrations gouvernementales, plusieurs plaintes de haute visibilité déposées au cours du présent exercice ont fait l'objet de beaucoup d'attention de la part du public. Deux ministres ont présenté leur démission au cours de l'année suite à des manquements signalés à la LPRP. L'une des démissions est survenue à la suite de la découverte d'une infraction commise à la *Loi* de la part de la ministre Fowlie. Le Bureau de l'ombudsman a retenu les services de l'ancien juge en chef de la province, Stuart Stratton, pour mener une enquête de la plainte déposée par le chef de l'opposition au sujet de la divulgation par la ministre de renseignements personnels obtenus dans les dossiers du ministère concernant un député de l'opposition. M. Stratton a statué que la *Loi* s'appliquait aux ministres en tant que chefs titulaires d'organismes publics relevant de leur charge et que même si les déclarations et les divulgations de renseignements personnels faites par la ministre pendant qu'elle siège à l'Assemblée législative étaient mises à l'abri d'un examen conformément au principe du privilège parlementaire, les déclarations faites à l'extérieur de l'Assemblée législative ne l'étaient pas. Le rapport de M. Stratton a été publié en juillet 2005 et la ministre Fowlie a démissionné peu de temps après.

STATISTIQUES POUR 2005-2006

Au cours de l'année 2005-2006, le Bureau de l'ombudsman a reçu 34 plaintes et demandes de renseignements en ce qui concerne la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.

SOMMAIRE DES STATISTIQUES 2005/2006

STATISTIQUES 2005/2006

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,825 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2005/2006. De ce nombre, 1,517 relevaient de la compétence du Bureau; 483 étaient des questions et des demandes de renseignements et 825 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 126 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.

- Durant l'année 2005/2006, le Bureau de l'ombudsman a reçu 74 demandes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***. Ces demandes ont donné lieu à 37 enquêtes menées par le Bureau de l'ombudsman. Il a aussi fourni des renseignements généraux à un nombre de personnes qui voulaient connaître la marche à suivre pour obtenir des renseignements (documents) du gouvernement.

- Le Bureau de l'ombudsman a ouvert 38 dossiers en 2005-2006, conformément à la ***Loi sur la Fonction publique***. Le Bureau a traité entre autres quatre appels et trois demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la ***Loi***. Pour ce qui est des appels reçus par le Bureau, un a été rejeté, deux ont été retirés et un a été réglé par le ministère concerné avant la tenue d'une audience formelle. Il y a eu également sept enquêtes et sept demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de la ***Loi***. De plus, nous avons réalisé une enquête concernant le programme de réaménagement des effectifs et cinq enquêtes en rapport à l'emploi occasionnel dans les services publics.

- En 2005/2006, le Bureau de l'ombudsman a reçu 34 plaintes et demandes de renseignements relatives à la protection de la vie privée qui relevaient du pouvoir d'enquête de l'ombudsman

- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 654 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. En plus, le bureau reçoit un grand nombre de demandes d'informations aussi bien que des plaintes, de détenus, qui ne relèvent pas de notre compétence.

TABLEAU STATISTIQUE 2005/2006

RÉSULTAS DES PLAINTES REÇUES EN 2005/2006

(Does not include Inquiries or Non-jurisdiction complaints)

Ministères/Organismes	Total	Assistance Rendered	Référence fournie/ Clarification Provided	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'ombudsman
Éducation	64	4	32	12	16
Environnement et Gouvernements locaux	31	3	21	2	5
Services familiaux et communautaires	398	39	181	78	100
Santé et Mieux-être	86	18	38	15	15
Justice	29	6	12	7	4
Ressources naturelles	19	2	6	7	4
Société d'énergie du N.-B.	52	14	26	5	7
Municipalités	32	7	13	9	3
Bureau des ressources humaines	11	4	5	-	2
Sécurité publique	558	79	216	156	107
Services Nouveau-Brunswick	30	1	18	4	7
Formation et Développement de l'emploi	31	15	11	3	2
Transports	36	-	15	9	12
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	98	2	62	21	13
**Autres	42	10	18	8	6
Total	**1517***	**204**	**674**	**336**	**303**

*Ce nombre comprend 115 enquêtes reportées de l'année précédente.

** Ministères/organismes/lois avec 10 plaintes ou moins durant 2005/2006.

*** 126 plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'année.

GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2005/2006. Pour les fins de ce rapport, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 10 plaintes.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

	2005/2006	2004/2005
Questions de santé		
Ordonnances demandées ou refusées	72	50
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	37	34
Soins dentaires	7	11
Demande pour aller à l'hôpital	18	9
Lunettes, soins ophtalmologiques	6	2
Régime alimentaire spécial	1	1
Menace de suicide	1	2
Physiothérapie	2	1
Santé mentale	3	3
Appareils médicaux	6	3
Traitements médicaux	1	4
Total Partiel	154	120
Conditions de détention		
Vêtements et literie	14	11

Propreté		11	9
Nourriture		16	11
Chauffage et ventilation		1	4
Surpeuplement		17	5
Usage du tabac		6	8
Entretien et réparations		4	3
Total Partiel		69	51
Administration		9	1
Programme de mise en liberté provisoire		10	5
Mesures disciplinaires		15	30
Bien personnels des détenus		34	28
Classification ou transferts		43	38
Demande de détention à domicile		7	2
Privilèges de visites		14	12
Loisirs		8	10
Placement à l'intérieur de l'institution		-	20
Privilèges relatifs aux programmes		3	8
Emploi du téléphone		18	14
Correspondance		4	8
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine		8	11
Moyens de contention utilisés	-		4
Contrebande		3	3
Ségrégation		18	24
Conduite du personnel		14	15
Menacé par la présence d'autres détenus		5	3
Formulaires de demande		2	3
Requêtes pour articles refusés		13	5
Abandonné par le détenu		4	3
Autres	45		-
Total		517	439

SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES

	2005/2006	2004/2005
Prestations d'aide au revenu		
Suppression ou réduction	34	31
Refus	30	20
Montants ou calculs	16	19
Critères d'admissibilité	27	32
Besoins à long terme	9	10
Remboursements	6	11
Retards	7	4
Total Partiel	129	127
Unités de logement		
Réparations	25	20
Disponibilité	39	32
Évictions	11	14
Inspections	1	6
Droits des locataires	11	7
Transferts	4	4
Total Partiel	91	83
Plaintes portant sur le personnel	24	24
Administration	14	14
Carte d'assistance médicale	18	18
Services de protection	29	29
Supplément au chauffage	5	5
Adoptions	8	8
Questions médicales	8	8
Formation et programmes de travail	5	5
Prêts et subventions au logement	17	17
Foyers de soins/Établissements résidentiels	35	35
Plaintes reliées à l'emploi	5	5
Commission d'appel	6	6
Appareils ménagers/meubles	4	4

Total	**398**	**388**

COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL

	2005/2006	2004/2005
Indemnisation		
Suppression ou réduction	22	26
Montant ou calcul	7	11
Prestations d'invalidité de longue durée	-	6
Total Partiel	29	43
Tribunal d'appel	6	16
Demande refusée	22	16
Administration	5	12
Paiement de services médicaux	3	6
Admissibilité	3	1
Evaluation des compétences	1	-
Santé et sécurité	2	-
Plaintes portant sur le personnel	12	10
Demande pour formation	-	1
Réadaptation médicale	6	2
Incapacité partielle permanente	3	6
Autres	6	-
Total	**98**	**113**

ÉDUCATION

	2005/2006	2004/2005
Administration	5	5
Transports	4	4
Enfants à besoins spéciaux	5	5
Prêts étudiants	18	18
Plaintes reliées à l'emploi	12	12
Éducation à la maison	1	-
Processus d'appel	1	-
Accès aux dossiers scolaires	1	-
Suspensions	6	6
Programme d'études et tests	-	1
Plaintes portant sur le personnel	5	9
Programme d'immersion en français	-	1
Autres	9	-
Total	**64**	**61**

SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

	2005/2006	2004/2005
Plaintes reliées à l'emploi	-	5
Plaintes relatives aux services	4	6
Débranchement	24	21
Calendrier des paiements	3	7
Facturation et calculs	9	16
Dépôts de garantie	2	1
Administration	-	1
Demandes en dommages-intérêts	2	3
Autres	8	-
Total	**52**	**60**

SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE

	2005/2006	2004/2005
Santé mentale	4	8
Plaintes reliées à l'emploi	3	6
Administration	2	4
Plaintes portant sur le personnel	1	1
Assurance-maladie	16	17
Permis et licences	1	3
D'auxiliaire familiale	1	-
Ambulance	1	-
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	-	2
Santé publique	3	6
Services - traitement des dépendances	2	4
Statistiques de l'état civil	4	2
Autres	2	-
Total	**40**	**53**

TRANSPORTS

	2005/2006	2004/2005
Entretien des chemins et des ponts	12	13
Plaintes reliées à l'emploi	10	16
Demandes en dommages-intérêts	2	3
Accès et droit de passage	2	1
Problèmes de propriété	2	4
Administration	1	2
Procédures d'expropriation	3	7
Plaintes portant sur le personnel	1	1
Panneaux routiers	1	-
Autres	2	-
Total	**36**	**47**

SÉCURITÉ PUBLIQUE

	2005/2006	2004/2005
Permis et licences	16	14
Administration	-	5
Plaintes portant sur le personnel	1	3
Services des coroners	2	3
Mesures d'urgence	4	2
Plaintes reliées à l'emploi	2	2
Autres	16	8
Total	**41**	**37**

JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL

	2004/2005	2004/2005
Administration	1	2
Plaintes portant sur le personnel	4	3
Plaintes reliées à l'emploi	3	3
Pensions alimentaires et ordonnances	8	8
Assurances	1	-
Autres	12	28
Total	**29**	**44**

MUNICIPALITÉS

	2004/2005	2005/2006
Administration	1	1
Plaintes portant sur le personnel	-	4
Plaintes reliées à l'emploi	5	2
Expropriation	1	1
Arrêtés municipaux	9	5
Propriétés	2	3
Droit à l'information	4	1
Routes-rues	3	1
Services	1	4
Eau et Égouts	5	10
Zonage	-	1
Autres	1	6
Total	**32**	**40**

ENVIRONEMENT ET GOUVERNEMENTS LOCAUX

	2005/2006	2004/2005
Administration	5	5
Inspections	1	3
Districts de services locaux	1	1
Permis et Licences	4	6
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Plaintes reliées à l'emploi	1	-
Pollution	6	2
Litige au sujet des biens	7	3
Lieux inesthétiques	-	2
Eau et égouts	1	4
Autres	4	12
Total	**31**	**38**

RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ

	2004/2005	2005/2006
Administration	3	4
Admission	-	2
Plaintes portant sur le personnel	5	4
Plaintes reliées à l'emploi	10	3
Harcèlement (emploi)	1	2
Relations de travail	-	5
Services de santé mentale	1	3
Traitements	7	3
Services extra-mural	3	-
Autres	16	9
Total	**46**	**35**

SERVICES NOUVEAU-BRUNWICK

	2004/2005	2005/2006
Administration	7	1
Plaintes portant sur le personnel	3	1
Plaintes reliées à l'emploi	1	2
Permis et licences	4	3
Évaluation foncière	9	8
Procédures-Évaluation foncière	1	5
Property Assessment – Appeal Procedures	1	-
Autres	4	10
Total	**30**	**30**

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI

	2005/2006	2004/2005
Collèges communautaires-procédures d'admission	1	1
Collèges communautaires-programmes	1	1
Collèges communautaires-autres	3	3
Plaintes reliées à l'emploi	7	8
Programmes d'emploi	2	2
Subventions-prêts	2	3
Licences-permis-diplômes	-	1
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Autres	14	11
Total	**31**	**30**

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU N.-B.

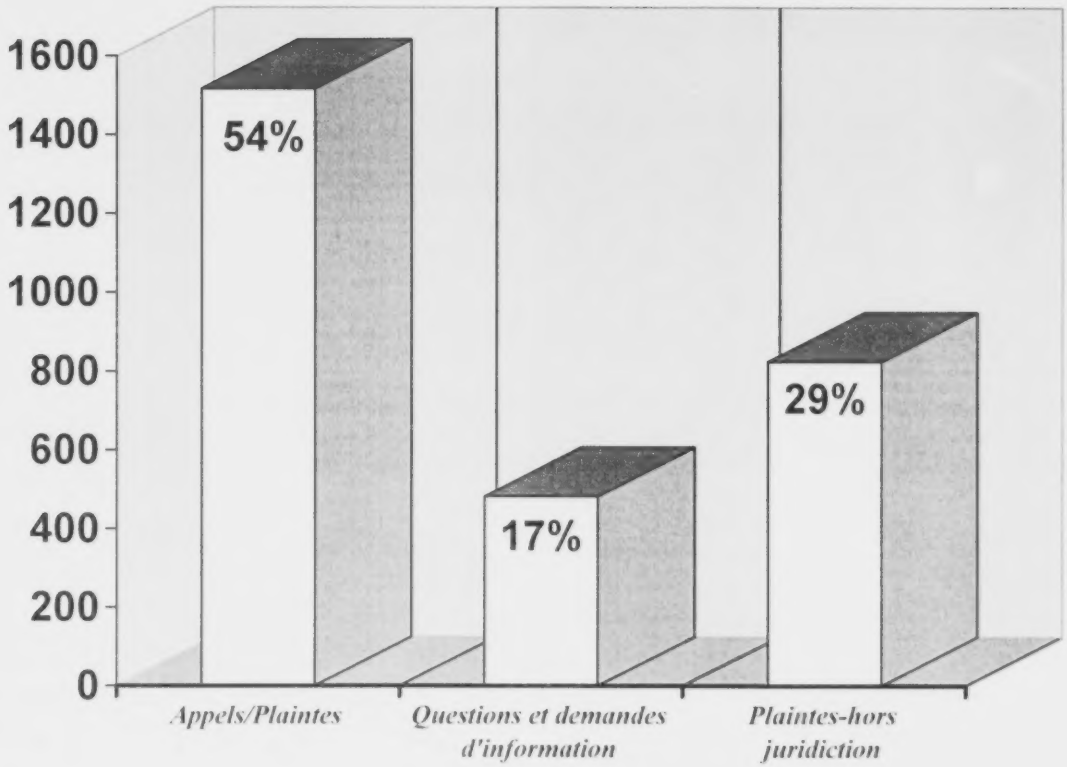
	2005/2006	2004/2005
Administration	-	3
Plaintes portant sur le personnel	-	4
Procédures d'enquête	6	7
Délai	4	-
Autres	4	11
Total	**14**	**25**

BUREAU DES RESSOURCES HUMAINES

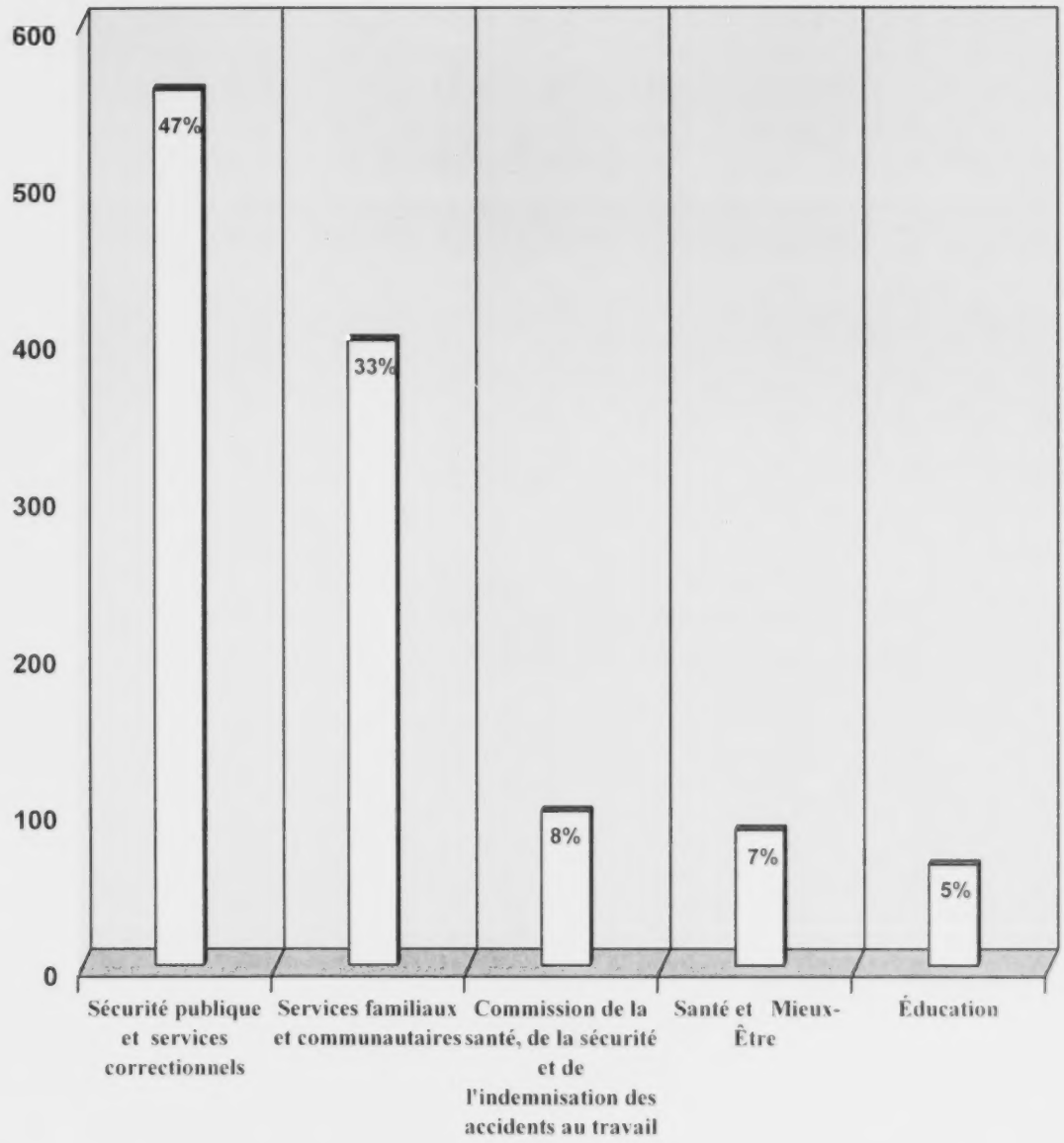
	2005/2006	2004/2005
Avantages sociaux-Invalidité à long terme	2	2
Égalité d'accès à l'emploi	1	3
Classification d'emploi	2	2
Relations de travail	2	1
Pensions	4	7
Avantages sociaux-Politique de recrutement	1	-
Politique d'indemnisation	2	-
Programmes	-	1
Autres	1	3
Total	**15**	**19**

TABLEAUX

PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2005/2006



CINQ PRINCIPALES ORIGINES DE PLAINTES



RÉSULTAT DES PLAINTES